دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي

دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة

إعـداد

ربا جزا جميل المحاميد

المشـرف

الأستـاذ الدكتـور

محمد عبد العال النعيمي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا

كلية العلوم الإدارية والمالية

يونيو/ 2008

تفويض

أنا الموقعة أدناه (ربا جزا المحاميد) أفوض جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: " ربا جزا المحاميد

التوقيع:

التاريخ: 2008/7/

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالةوعنوانها "دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي : دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة".

وأجيزت بتاريخ / / 2008 م

أعضاء لجنة المناقشة		التوقيع
الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي	رئيساً مشرفاً	....
الأستاذ الدكتور كامل المغربي	عضواً	....
الدكتور عبد الناصر نور	عضواً	....
الدكتور نجم عبود نجم	عضواً خارجياً	....

شكر وتقدير

بعد أن وفقني الله بإكمال هذه الدراسة ، لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى صاحب البصمات الواضحة على هذا الجهد العلمي المتواضع أستاذي ومشرفي الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي. وأتقدم بالشكر إلى كافة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الذين زودوني بالعلم والمعرفة كما أوجه شكري وتقديري إلى كل من عميد كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية الأستاذ الدكتور محمد مطر وكذلك رئيس قسم إدارة الأعمال الأستاذ الدكتور كامل المغربي

وكذلك أشكر السادة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة رسالتي هذه وتحمل أعباء قراءتها وتقييمها وتزويدي بآرائهم وملاحظاتهم التي ستكون من شأنها أن تساهم في تصويب أخطائها وتدارك ما قد يعترها من أسباب الخلل والنقص كما وأجد من الحق علي أن أتقدم بالشكر الجزيل والاعتراف بالفضل لمن كانت لهم أيادي بيضاء في مساعدتي في إتمام هذا العمل وإخراجه على هذه الصورة فهم أصدقائي.

وصلى الله على نبينا محمد، وآله وصحبه وسلم ،،،

الباحثة

ربا جزا جميل المحاميد

الإهـــــــداء

إلى ....

من أضاء شموع درب هذا العمل وقدم لي الدعم المعنوي والمادي والدي العزيز.

من كـان عطاؤهـا فـوق كـل عطـاء وشـجعتنى علـى متابعـة درب تحـصيلي العلمـي والـدتي التي ما ضنت علي بحنانها ومنحتنى الوقت الكافى لإخراج هذا العمل.

عـائلتي التي ساندتني في الوصول إلى ما أنا عليه من ثمرة النجاح.

أهدي هذا العمل المتواضع ..

ربـا جزا المحاميد

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي

دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة

إعـداد

ربا جزا جميل المحاميد

المشـرف

الأستـاذ الدكتـور

محمد عبد العال النعيمي

الملخص

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة الحالية إلىبيان أثر تطبيق مفهوم إدا رة المعرفة في ضمان الجـــودة في الجامعات الأردنية الخاصة، بالأعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيهـــا وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات ، وتوصلت الدراسة إلـــى مجموعة من الإستنتاجات أبرزها:

- عدم وجودعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الن شاطات العلمية التي تنجزهـــا الهيئـــة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مـــستوى دلالـــة معنويـــة (0.05).
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراتب العلمية (الأستاذ المشارك؛ الأســـتاذ المساعد) التي يسعى للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجود ة في الجامعات

الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراتب العلمية (الأستاذ ؛ المدرس) والسعى للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والتكريمات التي تحصل عليها الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) .
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة التدريسية (5–10 سنوات) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرات التدريسية (5 سنوات فأقل؛ 11–15سنة؛ 16سنة فأكثر) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).
- عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلا لة معنوية (0.05) بين حوسبة المكتبات في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.

- عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.

- وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنويـــة (0.05) بـــين تـــوفير المستلزمات العلمية الحديثة التي تستخدمها الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة فـــي الجامعات الاردنية الخاصة.
- وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05)بين الاشـــتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.
- وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.

ABSTRACT

The Role of Knowledge Management in higher Education Quality Assurance

APPLIED STUDY AT PRIVATE JORDANIAN UNIVERSITIES

Prepared by:
Ruba Jaza AL-mahamed

Supervised by:
Prof. Mohammad Al - Nuiami

The purpose of this study is to reveal the Impact of Knowledge Management in higher Education Quality Assurance. The study used some of statistical tools. The study founded some of Conclusions:

- There is no Significant Statistical relationship between Scientific Activities and higher Education Quality Assurance.
- There is Significant Statistical relationship between Scientific Gentilizing (Assertor Prof, Assessor Prof) and higher Education Quality Assurance, while there is no Significant Statistical relationship between Scientific Gentilizing (Professor, Lecture) and higher Education Quality Assurance.
- There is Significant Statistical relationship between Incentives and higher Education Quality Assurance.
- There is Significant Statistical relationship between Experience (5-10 years) and higher Education Quality Assurance, while there is no Significant Statistical relationship between Experience (less than 5 years, 11-15 years, more than 16 years) and higher Education Quality Assurance.

س

- There is no Significant Statistical relationship between E-Library and higher Education Quality Assurance.
- There is no Significant Statistical relationship between Internet Connection and higher Education Quality Assurance.
- There is Significant Statistical relationship between Equipments saving and higher Education Quality Assurance.
- There is Significant Statistical relationship between External Database Sharing and higher Education Quality Assurance.
- There is Significant Statistical relationship between Library Diversification and higher Education Quality Assurance.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

2-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

3-1 فرضيات الدراسة

4-1 أهداف الدراسة وأهميتها

5-1 محددات الدراسة

6-1 نموذج الدراسة

7-1 التعريفات الإجرائية

1-1 المقدمة

أصبحت إدارة المعرفة من الموضوعات الحيوية في علم الإدارة. وقد ساعد في ذلك ما أفرزتـــه العولمة من فرص ومخاطر، بالإضافة إلى ثورة الإتصالات التي شكلت عـــاملاً مـــساعداً لإنتـــشار وتوسع إدارة المعرفة حيث أتاحت الكثير من المعلومات التي أدتإلى أنتشار الواسع وال فهم الكبيـــر لمفهوم حاجات العملاء وأصبحت منظمات الأ عمال تركز بصورة كبيرة على بناء هيكلية تنافـــسية لأصول رأس المال الفكري Intellectual Capital في عالم منظمات الأعمال، اذ يعد سلاحاً تنافسياً فاعلاً في ظل أقتصاد المعرفة Knowledge Economy.

أن منظمات الأعمال تعمل بصورة دائمة على تحقيق أهدا فها والمحافظة على بقا ئهـــا ونموهـــا ، وهذا يدفعها باستمرار نحو تطوير وتعديل أستراتجياتها بما يتلائم مع المستجدات الحديثـــة . وتـــسعى إدارة المنظمة كذلك الى الأستفادة من المعارف والعلوم التي يستحدثها ويطورهـــا العلمـــاء ودوائـــر المعرفة بإستمرار سواء خارج المؤسسات ام داخلها ، وهذه الجهود تؤديللى ايجاد فـــرص جديـــدة ، والى تحقيق التقدم والتطور المستمر (الزامل، 2003)

حيث يقصد بالمعرفة في سياق عالم منظمات الأعمال بأنها **"مزيج شامل مـــن الخبـــرة والقـــيم والمعلومات السباقة والرؤى الخبيرة التي تقدم إطاراً لتقييم وتقرير الخبرات والمعلومـــات الجديـــدة "**(نجم، 2008).

نظراً لأهمية المعرفة في عالم منظمات الأعمال ، برزت أهمية إدارتها، أذ تتمثل إدارة المعرفة في العملية المنهجية لتوجيه رصيد المعرفة، وتحقيق رافعتها في الشركة. وهي مـــدخل لإضـــافة أو إنشاء القيمة من خلال المزيج أو التركيب بين عناصر المعرفة من أجل إيجاد توليفات معرفية أفضل

مما هي عليه كبيانات أو معلومات أو معارف منفردة (Laudon & Laudon,2007). حيــث بــرزت أهمية إدارة المعرفة في منظمات الأعمال لتحقيق الأهداف الآتية :

١. بناء وتنمية القدرات المطلوبة للتعامل مع المتغيرات وزيادة تحديد مشاكل التغيير وتوقعها فــي وقت مبكر يسمح للإدارة بالإستعداد لمواجهتها.

٢. إطلاق الطاقات الفكرية والقدرات الذ هنية للأفراد على كافة المستويات، والمساهمة فــي رفــع كفاءة العمليات وتحسين الإنتاجية.

٣. تهيئة الفرص لنمو المؤسسة وتطويرها بمعدلات متناسبة مع قدراتها.

٤. تحقيق التكامل بين قدرات الموارد البشرية المبدعة من ذوي المعرفة من جانــب، ومتطلبــات تقنيات الاتصالات والمعلومات من جانب آخر.

٥. مساندة الأدارة في مباشرة عملية التجدد الفكري بنبذ القديم من المفاهيم والأساليب وأكتــساب الجديد منها من خلال استقبال المفاهيم والخبرات والتقنيات الجديدة واتباعهــا وتوظيفهــا فــي عمليات المنظمة.

٦. توفير مناخ إيجابي يحفز العاملين ذوي المعرفة على إطــلاق معــارفهم الكامنــة وإتاحتهــا للمؤسسة، حيث يتأكد لهم أن المستوى المعرفي هو الأساس في تحديد مراتبهم الوظيفية ومــا يتمتعون به من صلاحيات وامتيازات.

٧. مساندة جهود المؤسسة لاستعادة توازنها حال تعرضها لأزمات ومشكلات أو مواجهتها لفرص كبرى والتي تخلخل توازن المنظمة.

ولا تقتصر تطبيقات المعرفة كمفهوم على منظمات الأعمال الأنتاجيــة، بــل ينــسحب علــى مختلف القطاعات الخدمية ويعد التعليم احدى القطاعات الخدمية الهامة.

وسيتم التركيز على خصائص الهيئات التدريــسيةوخــصائص البنيــة ا لتحتيــة لتكنولوجيــا المعلومات في الجامعات الأردنية الخاصة.

ونظراً لاتساع قطاع التعليم الجامعي في الأردن خلال العقدين الماضيين ، اذ بلغ عدد الجامعات في الأردن (28) جامعة، منها (18) جامعة خاصة(الموقع الألكتروني لوزارة التعليم العالي، 2008)، فقد أصبح موضوع المعرفة كرأسمال للجامعات وإدارة هذه المعرفة أهمية كبيــرة لتحقيــق اعلــى مستوى ممكن من الجودة لتمكننا من منافسة الجامعات الأخرى داخل وخارج الأردن.

لذلك تأتي هذه الرسالة للوقوف على طبيعة العلاقة بين إدارة المعرفة في الجامعات الأردنية الخاصة ومستويات الجودة فيها . وسيتم التركيز في هذه الدراسة على قياس أثر متغيــر فــي غايــة الأهمية المتمثل في إدارة المعرفة في رفع مستويات الجودة في الجامعات الخاصة في الأردن .

1-2 مشكلة الدراسة وأسئلتها

على الرغم من أن المعرفة (Knowledge)تعد من المفاهيم الـ قديمة التي أستخدمت في عــالم الفكر والفلسفة، إلاأن دلالات هذا المفهوم تطورت واتسعت لتشمل جوانب اخرى تــداخ لت مــع الأساليب الإدارية الحديثة. وأصبحت عنصراً أساسياً من أستراتجيات منظمات الأعمال.

وفي تقييم عام (2004) تم إختيار 500 جامعة ولم تتضمن القائمة أي جامعة عربية، والسبب في ذلك أن الا سس المعتمدة في التقييم في الجامعات الغربية تتبع سياقات بعيدة عن أســس تقيــيم الجامعات العربية.

وإنطلاقاً من الاهمية المتزايدة لإدارة المعرفة وتسارع تطبيقهــا فــي الجامعــات الأردنيــة الخاصة ولما تواجهه هذه الجامعات من تحديات وحدة منافسة ولــسعيها للوصــول إلــى الميــزة التنافسية من خلال تحقيق مكاسب وزيادة في رضا العملاء وتحسين جودة خدماتها التعليمية ورفع مستوى أعضاء هيئاتها التدريسية والعاملين فيها بالإضافة إلى رفع كل من الخدمات البحثية التــي تقوم بها وخدمة المجتمعات المحيطة بها يتطلب الأمر تبني منهج إدارة المعرفة لما له من أهميــة في تحقيق الجامعات لميزة تنافسية وقيمة عالية.

وعليه، يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالاسئلة التالية :

١. هل هناك علاقة بين الخصائص التي تتمتع بها الهيئة التدريسية (أفــراد المعرفــة) وضــمان تحقيق الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة؟ وينبثق عن هــذه الأســئلة ا لرئيــسية الأســئلة الفرعية الآتية:

(١,١) هل للنشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) علاقة في زيادة ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة؟.

(١,٢) هل لحركة الترقيات العملية والسعى للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية علاقة في زيادة ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة؟.

(١,٣) هل للحوافز والتكريمات التي تقدمها الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية علاقة في زيادة ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة؟.

(١,٤) هل لخبرة عضو هيئة التدريس علاقة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة؟.

٢. هل هناك علاقة بين البنية التحتية لتكنولجيا المعلومات (حوسبة المكتبات، إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية ، توفير المستلزمات العلمية الحديثة، الإشتراك بقواعد البيانات الخارجية، تنويع المكتبة) وضمان تحقيق الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة ؟

3-1 **فرضيات الدراسة**

في ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها تم صياغة الفرضيات الرئيسة التالية؛ التي سيجرى اختبارها، واستخلاص النتائج والتوصيات :

الفرضية الرئيسة الأولى

H0-1: **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص التي يتمتع بها أعضاء الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية** (0.05). ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى :

H0-1-1: **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية** (0.05).

الفرضية الفرعية الثانية :

H0-1-2: **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حركة الترقيات العملية والسعى للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية** (0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة :

H0-1-3: **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والتكريمات التي تقدمها الجامعة لأعضاء الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية** (0.05).

الفرضية الفرعية الرابعة :

H0-1-4: **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة عضو هيئة التدريس وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية** (0.05).

الفرضية الرئيسة الثانية

H0-2: **لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين خصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة**. ويتفرع الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى :

H0-2-1: **لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين حوسبة المكتبات في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.**

الفرضية الفرعية الثانية :

H0-2-2: **لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.**

الفرضية الفرعية الثالثة :

H0-2-3: **لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة التي تستخدمها الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.**

الفرضية الفرعية الرابعة :

H0-2-4: **لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.**

الفرضية الفرعية الخامسة :

H0-2-5: **لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.**

4-1 أهداف الدراسة وأهميتها

ترجع أهمية الدراسة الى أن ثمة اتجاه متزايد في الشركات والمؤسسات عموما وبشكل خاص في شركات الأعمال في الفترة الحالية يتمثل في تحويل أعمالها الى أعمال قائمة على المعرفة وتحويل شركات نفسها الى شركات قائمة على المعرفة او شركات خلاقة للمعرفة كالمؤسسات التعليمية كما أثبتت بعض هذه الشركات نجاحاً باهراً في إدارتها للمعرفة وكانت نتجة هذه الإدارة الجيدة التفوق والتقدم والمنافسة مع الشركات الكبرى في مجالاتها.

أن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة يتمثل في:

بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة ، بالأعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات.

وعليه، تتمثل أهمية هذه الدراسة في :

١. فتح المجال أمام المعنيين والعاملين في إدارات مؤسسات التعليم العالي الأردنية، لتطبيق مفاهيم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم في مؤسسات التعليم العالي الأردنية.

٢. بيان علاقة خصائص الهيئة التدريسية في ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.

٣. بيان علاقة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في ضمان الجـــودة فـــي الجامعـــات الاردنيـــة الخاصة.

من٤. المؤمل ان تخرج هذه الدراسة بمجموعة من التوصيات الهادفة ا لى توضـــيح أهميـــة إدارة المعرفة بمتغيراتها المحددة في تحسين مستويات الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

5-1 محددات الدراسة

تنحصر هذه الدراسة في المحددات الآتية :

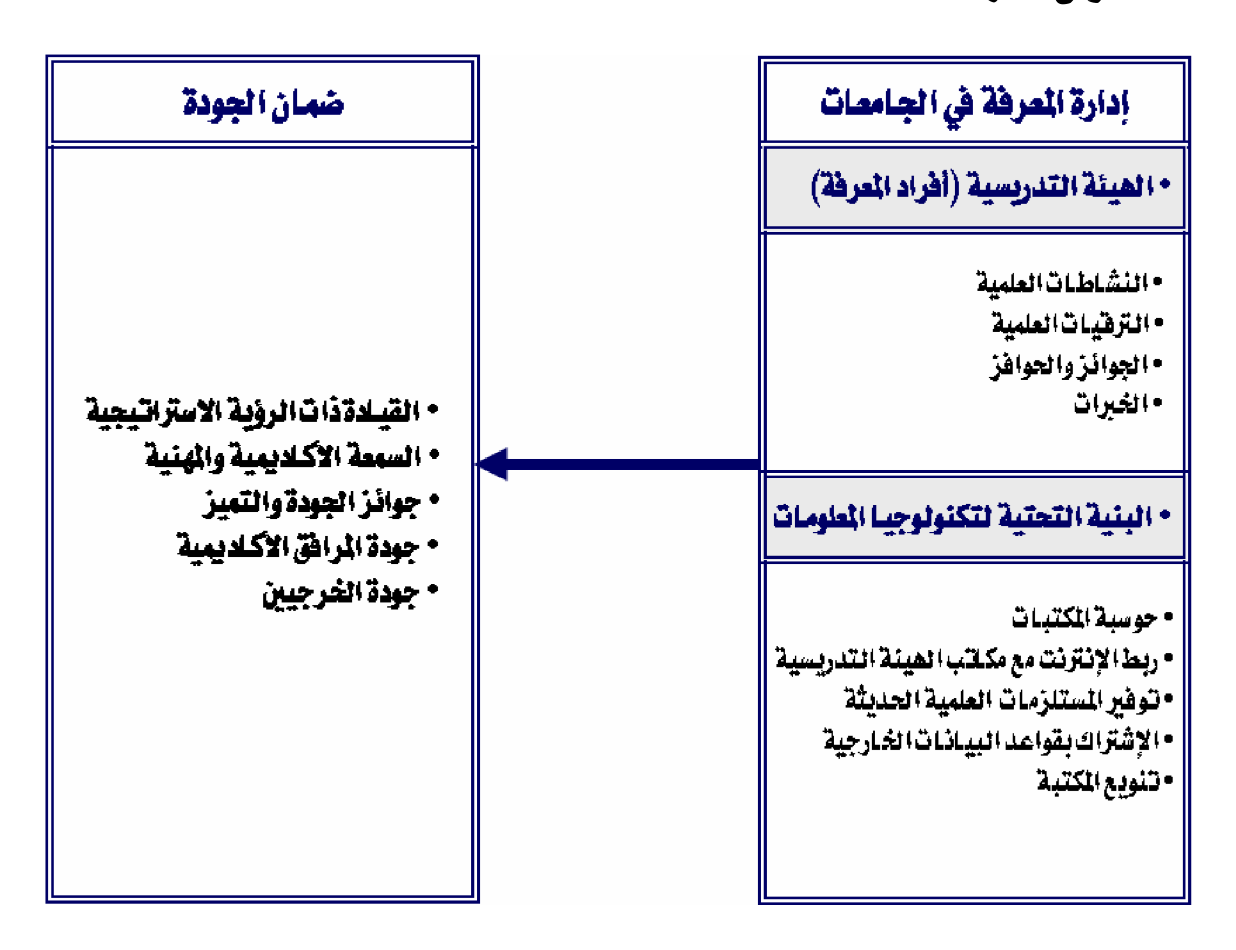
١. تطبيق الدراسة على الجامعات الأردنية الخاصة، وبالتالي فإن تعميم النتـــائج سينحـــصر علـــى الجامعات الأردنية الخاصة.

٢. سينحصر تطبيق هذه الدراسة في مجال خصائص الهيئات التدريسية العاملـــة فـــي الجامعـــات الأردنية الخاصة وفي مجال خصائص البنية التحتية لتكنولوجيـــا المعلومـــات فـــي الجامعـــات الاردنية الخاصة، كأحد أهم عناصر إدارة المعرفة.

٣المتغيرات التي شملتها الدراسة ممثلة بخصا ئص الهيئة التدريسية والبنيـــة التحتيـــة لتكنولوجيـــا المعلومات.

٤. اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات عينة الدراسة.

6-1 نموذج الدراسة



شكل (1)

أنموذج الدراسة

1-7 **التعريفات الإجرائية**

المعرفة مزيج مركب من الخبرات المشكلة، الآراء، القيم ، المعلومات الضمنية، آراء الخبــراء وتقديم إطار للمشاركة بالخبرات والمعلومات الجديدة ، بعد أن ترسخ في عقــول العــارفين (نجــم، 2008).

إدارة المعرفة : هي العملية المنهجية في توفير المعرفة وإتاحتها للعاملين في قطاع التعليم العالي بما يوفر فرصة لزيادة المعارف من خلال توفير البيانات والمعلومات ونشر المعارف والمعلومــات (Laudon & Laudon ,2007).

ضمان الجودة: الإجراءات المنظمة في الإدارة والتقييم لضمان الوصول الى مستوى معين من الجودة أو الارتقاء بمستوى الجودة في التعليم العالي، بما يعزز ثقة من يهمه الأمر مباشرة في نظام التعليم ومخرجاته (www.higheredu.gov.ly_control/qualit_control,2007).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1-2 المقدمة

يشهد العالم منذ عقدين من الزمان تقريباً بروز قوى مؤثرة تعيد تــشكيل منظومـــة الإقتــصاد والإدارة وتستدعى تغيراً أساسيا فى الاستراتيجيات التنظيمية. وتتمثل أهم هذه القوى فى تيار العولمـــة، والدرجة العالية من التعقيد، والتكنولوجيا الجديدة، وزيادة حدة المنافسة، والتغير فى مطالـــب العمـــلاء والتغير فى الهياكل الاقتصادية والسياسية. وتنعكس هذه القوى على المنظمات بكافة أشكالها وتتطلب أن تكون سريعة التكيف والاستجابة والأخذ بزمام المبادرة حتى تستطيع أن تحافظ على استمراريتها .وقد واكب ذلك ظهور العديد من المداخل التى تسعى لتطوير وتحسين ا لأداء الإدارى مثل: إعادة الهندسة، إعادة الاختراع، إدارة الجودة الشاملة وغيرها، كما ظهرت عدة استراتيجيات من بينها تقليص الحجـــم (Downsizing) والذى كان الاستراتيجية الشائعة خلال عقد الثمانينات تحت ضغط الرغبة فى تخفـــيض المصاريف الثابتة وزيادة الأرباح.

وقد ترتب على استراتيجية تقليص الحجم فقدان المنظمات لمعارف وخبرات مهمـــة، ذلـــك أن ذوي المعرفة من العاملين تركوا العمل وأخذوا معهم تلك المعارف والخبرات التى تراكمت لديهم على مدار السنين، وكان من شأن ذلك أن سعت العديد من المنظمات إلى البحث فى كيفية تخـــزين المعرفـــة الموجودة فى عقول العاملين والاحتفاظ بها لإعادة استخدامها فى المستقبل وهو ما يعـــرف الآن باســـم إدارة المعرفة(Knowledge Management). وساعد التطور التكنولوجى على زيادة الاهتمام بـــإدارة المعرفة بفعل التدفق المستمر للمعلومات والنمو الهائل فى مصادر الحصول عليها؛ الأمر الذى نتج عنه حالة من القلق مما استلزم الاهتمام بإدارة المعرفة كمحاولة للتغلب على مـــشكلة تنويـــع المعلومـــات والاستفادة من المعرفة المتزايدة بشكل فعال.

وشهدت السنوات الخمس الأخيرة مناقشات مكثفة حول إدارة المعرفة وأهميتها، وحفلت الأدبيات بجسد متنام من الأبحاث والدراسات النظرية والتطبيقية في حقول معرفية عديدة كالإقتصاد والإجتماع وعلوم الحاسب الآلي، كما ساهم علماء الإدارة بجهد بارز في هذا المجال . وحفلت شبكة المعلومات الدولية بمواقع لا حصر لها تهتم بإدارة المعرفة، كما ظهرت دوريات متخصصة في نفس المجال وحتى أن بعضها يحمل نفس التسمية . حيث بين (Wiig,1997:7-9) أن كثرة التعريفات والرؤى المختلفة وإدارتها تعكس حقيقة أن المهتمين بإدارة المعرفة ينتمون إلى حقول دراسية متباينة مثل علم النفس والإدارة والإجتماع والإقتصاد وغيرها، وهذا يعنى أن إدارة المعرفة هي حقل بيني متعدد الأصول (Multidisciplinary). ومن خلال مراجعة الأدبيات يُلاحظ أن هناك حاجة لتوضيح أفضل لمفهوم إدارة المعرفة، فمن السهل ملاحظة أن هذا المفهوم تم تناوله تحت مسميات وعناوين مختلفة كما أن حدودها تتسم بالغموض والتشويش، وما يؤكد ذلك إختلاط مفهوم إدارة المعرفة بمفاهيم أخرى مثل رأس المال الفكري (Intellectual Capital) والذكاء التنافسي (Competitive Intelligence)، وتكنولوجيا المعلومات (Information Technology).

وحيث أن إدارة المعرفة حقل معرفي متطور يهتم اساسا بالافراد وليس بالتكنولوجيا، فان ادارة المعرفة تدور حول تشبيك المعرفة المتجمعة لديها مع القابليات الفكرية لجميع العاملين من اجل تحقيق اهداف تنظيمية محددة . فإن هذا يتطلب التركيز على المعرفة بما يؤدي إلى دعم وتعزيز القيمة الإقتصادية للمنظمة، وضمان توفير رأس المال الفكري الذي يحقق ميزة تنافسية مستدامة تكفل النجاح طويل الاجل.

إن عصر إدارة المعرفة طرح مفهوم رأس المال الفكري آخذاً بنظر الإعتبار أبعاده العملية والتطبيقية بطريقة قابلة للتحديد والقياس.

من هنا، فإن متطلبات العصر تفرض علينا تطويراً شاملاً في الأنظمة التعل يمية، وفي كافة مراحل التعليم من أجل إعداد الفرد المتعلم القادر على إكتساب المعرفة وتوظيفها في حياته، لا حفظها وإستظهارها من أجل حفظ المعرفة، فالهدف الأسمى هنا هو التفاعل مع المعرفة وإستيعابها وتوظيفها في مختلفالمواقف وفق الظروف الإجتماعية والإقتصادية السا ئدة. ومن هنا يعد الأفراد العاملين في المؤسسات التعليمية جوهر هذا التطوير ،اي ان العاملين هم رأس المال الفكري الذي تمتلكه المؤسسات التعليمية.

فالمعرفة هي حقل فلسفي قديم متجدد، وهي نتاج نشاط وأعمال العقل البشري (أبو فارة،2004: 12)، فمنذ المراحل الأولى لتكوين الوعى والإدراك، بدأ الإنسان يسعى لمعرفة ما يحيط به من ظواهر طبيعية وكونية، وكانت حاجته إلى المعرفة تمليها ضرورات الحفاظ على بقائه وتذليل مصاعب البيئة والتغلب على تحدياتها المختلفة، فقد كان الفلاسفة اليونان أول من بحثوا في مسائل المعرفة ومهدوا الطريق إلى ظهور الإتجاه الحسي التجريبي والإتجاه العقلي في فلسفة العصور الوسطى والفلسفة الحديثة، وكان رواد فلسفة المعرفة الأوائل من اليونان من أمثال فيثاغورس، أرسطو، وأفلاطون وسقراط ومن العرب الفارابي، الكندي، وأبن سيناء، ومن المعاصرين ديكارت، بيكون، ووليم جيمس (شلفين، 1996: 20-39).

2-2 إدارة المعرفة

تنامى دور المعرفة في نجاح منظمات الأعمال مع مساهمتها في تحويل تلك المنظمات إلى الإقتصاد العالمي الجديد الذي بات يعرف بإقتصاد المعرفة (Knowledge Economy) والذي يؤكد على رأس المال الفكري والمعرفة وعلى التنافس من خلال القدرات البشرية، فضلاً عن دورها الحاسم في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية، التي تحدث التغيير الجذري في المنظمة لتتكيف مع التغير السريع في بيئتها.

من هنا، إكتسب تحديد مفهوم المعرفة أهمية خاصة ولتوضيح هذا المفهوم ننطلق من تأكيد (Stronmgulst & Samoff, 2000:324) على أن مفهوم المعرفة في العلوم الاجتماعية يشتمل على أحد المدخلين الرئيسين أو كلاهما. **الأول**، يشير إلى التجارب النظامية وإختبار الفرضيات التي تشير إلى نماذج موضوعية وتفسيرية لفهم المحيط، وكانت أكثر الإتجاهات شيوعاً في العلوم الإجتماعية والإقتصادية تميل إلى التجربة والبرهان، لتطوير العلاقة السببية بين المتغيرات والفصل بينها لتحديد إستقلاليتها. إما المدخل **الثاني**، فهو مدخل الأنثروبولوجي والتاريخ الذي أبرز التداخل بين القوى الإجتماعية جميعها والذي يفضل الوحدة على الفصل، ويركز علم الإدارة على المدخل الأول.

لقد عرف Francis Bacon المعرفة بأنها القوة Knowledge Is Power (Misra,et..al, 2003:38). وهذا مؤكد ليس فقط بالنسبة للأفراد وإنما للمنظمات أيضاً، فالمنظمة تشبه الكائن الحي إلى حد كبير في تفاعلاتها مع العالم الخارجي (نجم،2008: 58-59).

وضمن التوجهات الإدارية، فإن هناك تباين في وجهات نظر المختصين والكتاب في تحديد المفهوم الدقيق والمعنى الشامل لكلمة "المعرفة"، وذلك بسبب التباين في مجال الإختصاص ومجال

الإهتمام. فقد عرفها (Nonaka, 1998:102) بأنها "تفاعل بين المعرفة الضمنية وما تتضمنه من خبرات وأفكار ومهارات يكتسبها الفرد وبين المعرفة الظاهرة الناتجة عن التفاعل مع البيئة الخارجية".

ونتيجة لتزايد إدراك أهمية المعرفة تحفز عدد من الباحثين لدراستها محاولين التأطير الفكري لها معتمدين مداخل واستراتيجيات ونماذج وعمليات لإدارتها، وأدركت أغلب المنظمات أن القابلية على إدارة المعرفة هي الخاصية التي ستؤكد عليها الآن ومستقبلاً.

من هنا، تبرز أهمية المعرفة في المؤسسات من خلال ما يلي (السلمي،1995: 205):

١. قرار إنشاء المنظمة في حد ذاته يعتمد بشكل مباشر على حجم المعرفة المتاحة عن (فرص الإستثمار، ظروف السوق، العرض والطلب على المنتجات والخدمات، طبيعة المنافسين وقدراتهم، العملاء المتوقعون ورغباتهم).

٢. توفر المعرفة يحدد القرار الأمثل لمجال النشاط الرئيسي للمؤسسة، التي توظف فيه أموالها ومواردها المتاحة، وذلك من خلال المعرفة التامة (الظروف الإقتصادية العامة، التحولات الجارية والمحتملة، التقنيات السائدة والمتوقعة).

٣. تحدد نوعية المعرفة التنظيمية والإدارية المتاحة للمنظمة، فعالية وكفاءة ما تقوم به الإدارة من تصميم هياكلها التنظيمية والوظيفية ونظم العمل وإختيار تقنيات الاداء.

٤. المعرفة المكتسبة من خبرات وتجارب الآخرين، تؤثر في قرارات إعادة الهيكلة وإعادة الهندسة وغيرها من محاولات التطوير والتحسين في أداء المنظمات.

٥. تلعب المعرفة التقنية والإدارية المتاحة لدى المديرين دوراً بارزاً في إنجاح تخطيط العمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية والتي تمثل الحقول الهامة في العمل الإداري.

٦. تحتاج المنظمة إلى المعرفة المتجددة في مباشرة عمليات إختيار وتصميم وإنتاج السلع والخدمات وتطوير الموجود منها.

أن المعرفة بمفهومها الواسع تشكل ثروة حقيقية لكل من الأفراد والمجموعات والمنظمـــات، فهي الأداة الحيوية والفاعلة التي من خلالها تتمكن المنظمات من القيام بمهامها ومباشرة انشطتها من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

1-2-2 التطور التاريخي لإدارة المعرفة

إن أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة (Knowledge Management) هو Don Marchand في بداية الثمانينات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات، لكنه لم يشر إليها بشكل مستقل أو بوصفها عمليات (Koenig,1999:27). وفي المرحلة ذاتها تنبأ رائد الإدارة (Drucker) من أن العمل النموذجي سيكون قائماً على المعرفة، وأن المؤسسات بشقيها الإنتاجية والخدمية ستتكون من صناع المعرفة Knowledge Workers الذين يوجهون أداءهم من خلال التغذية العكسية لزملائهم ومن العملاء (Tourban, et al,2001:341). وارجع بعضهم بداياتها إلى التطبيقات الأولى لإدارة المعرفة التي بدأتها شركة Hewlett Packard الأمريكية في عام 1985 وتحديداً في برنامجها لإدارة المعرفة للقناة الحاسوبية للتاجر. لكن في هذه الفترة لم يقتنع الكثيرون بإدارة المعرفة وبتأثيرها على عملية الأعمال، حتى أن Wall Street أكبر سوق مال في العالم تجاهل إدارة المعرفة في بادئ الأمر خاصةً محاولات تحديد قيمة نقدية للمعرفة، لكنه لاحقاً بدأ الاهتمام بها وأخذ يتعامل مع إدارة المعرفة في الحالات التي تتحول إلى نماذج لتوليد القيمة وبدأ بمكافئتها (Mulin,2000:29).

وحدد (Prusak,2001:13) أبرز الأسباب التي أدت إلى هذا التطور المعرفي وتزايد الإهتمام بإدارة المعرفة، والمتمثلة بـــ :

١. التطور التكنولوجي الكبير والتقنيات العالية في صناعة الحواسيب والأجهزة الإلكترونية.
٢. التطور الهائل في تكنولوجيا الإتصالات وتراسل المعلومات خاصة بعد إكتشاف الشبكة العالمية ــ الإنترنت ــ والإتصالات اللاسلكية كالأجهزة الخلوية والأقمار الصناعية.

٣. الإنفتاح الكبير على الأسواق العالمية وعولمة التجارة وتزايد حدة المنافسة، وظاهرة العولمة بأبعادها المختلفة.

2-2-2 تأطير نظري لإدارة المعرفة

يعد موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الجوهرية التي سعى الباحثون الى تسليط الضوء على جوانبها ودراستها من مختلف الزوايا بهدف إغناء الموضوع والاستفادة من نتائج الدراسات والبحوث التي جري التوصل إليها في تطوير تطبيقاتها في منظمات الأعمال المختلفة.

لقد تناول الباحثون مفهوم إدارة المعرفة من زوايا عدة، فمنهم من تناوله من منظور تقني بالتركيز على تقنيات المعلومات التي تسهل نشر المعرفة وتطبيقها، فقد عرفها (Malhotra,1998) بأنها "**تجسيد العمليات التنظيمية التي تبحث في عملية مزج قابلية تقنيات المعلومات على معالجة البيانات والمعلومات وقابلية الإبداع والابتكار للأشخاص**". وتناوله آخرون من زاوية التركيز على الجوانب الثقافية والاجتماعية، فعرفت بأنها "**الفهم الواعي والذكي لثقافة المنظمة والقدرة على استخدام وتطبيق التغيير الحاصل في هذه الثقافة**" (Koenig,1999:19). وعرفها (Duffy,2000:10-16) بأنها "**العملية النظامية التكاملية لتنسيق نشاطات المنظمة في ضوء اكتساب المعرفة وخلقها وخزنها والمشاركة فيها وتطويرها وتكرارها من قبل الأفراد والجماعات الساعية وراء تحقيق الأهداف التنظيمية الرئيسة**". وبنفس السياق أشار إليها (Davenport & Prusak,1998:56) بأنها "**عبارة عن مجموعة من الأنشطة المنظمة والتي تجعل المنظمة قادرة على تحقيق أفضل قيمة من المعرفة المتوفرة لديها**".

وقد أوضح (Lee&Choi,2003:179-228) أن إدارة المعرفة هي محاولة المؤسسات وضع الإجراءات والتقنيات والعمليات من أجل تحقيق ما يلي:

١. نقل المعرفة الشخصية لدى العاملين إلى قواعد المعلومات.

٢. تصنيف المعرفة المناسبة للعاملين وبما يتناسب مع إحتياجاتهم.

٣. تنظيم تلك المعرفة في قاعدة بيانات لأجل تحقيق الآتي:

§ السماح لبقية العاملين بالحصول على منفذ سهل وعملي للوصول إلى مواقع المعرفة.

§ دفع أو توصيل معارف محددة مسبقا إلى العاملين إعتماداً على حاجاتهم التـــي حـــددوها مسبقا.

وأكد (Lee&Choi,2003:179-228) أن إدارة المعرفة تتضمن المبادئ التالية:

١. **التعـاون** Collaboration، وهو المستوى الذي يستطيع فيه أعضاء الهيئة التدريسية (ضـــمن فريق عمل) مساعدة أحدهم الآخر في مجال عملهم . حيث أن إشاعة ثقافة التعاون تـــؤثر علـــى عملية توليد المعرفة من خلال زيادة مستوى تبادلها بين الأفراد والأقسام العلمية.

٢. **الثقة** Trust، وهي الحفاظ على مستوى مميز ومتبادل من الإيمان بقدرات كل مـــن أعــضاء الهيئة التدريسية مستوى النوايا والسلوك. والثقة يمكن أن تسهل عملية التبادل المفتوح، الحقيقـــي والمؤثر للمعرفة.

٣. **الـتعلم** Learning، وهو عملية اكتساب المعرفة الجديدة من قبل الطلاب القادرين والمستعدين لاستخدام تلك المعرفة في اتخاذ القرارات أو بالتأثير على الآخرين، حيث إن التركيز على الـــتعلم يساعد الجامعات على تطوير الطلاب بما يؤهلهم للعب دور أكثر فاعلية في عملية توليد المعرفة.

٤. **المركزيـة** Centralization ، وهي تشير إلى تركيز صلاحيات اتخاذ القرار والرقابة بيد الهيئة التنظيمية العليا في الجامعات، حيث إن توليد المعرفة يحتاج إلى اللامركزية العالية.

٥. **الرسميـة** Formalization ، وهي المدى الذي تـــتحكم بـــه القواعـــد الرســـمية، الـــسياسات والإجراءات القياسية، بعملية اتخاذ القرارات وعلاقات العمل ضمن إطار الجامعة. حيث ان توليد

المعرفة يحتاج إلى مستوى عالٍ من المرونة في تطبيق الإجراءات والسياسات مع تقليل التركيـز على قواعد العمل.

٦. **الخبرة الواسعة والعميقة** Shapes Skills ، ويعنى ذلك أن خبرةأعـضاء الهيئـة التدريـسية والعاملين في الجامعة تكون واسعة أفقيا ومتنوعة وعميقة أي مركزة وتخصصيه.

٧. **تسهيلات ودعم نظام تكنولوجيا المعلومات** IT Support ، أي مستوى التسهيلات التي يمكـن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات لدعم إدارة المعرفة. حيث أن البعض يرى أن تكنولوجيا المعلومات عنصر حاسم في عملية توليد المعرفة. وحيث أن الجامعات تعتبر إحدى أهم المؤسسات التعليميـة فمن المفترض أن توفر تكنولوجيا عالية لتحقيق الأهداف التعليمية كافة.

٨. **الإبداع التنظيمي** Organizational Creativity ، والتي تشير إلى القدرة على توليـد القيمـة، المنتجات، الخدمات، الأفكار أو الإجراءات المفيدة عن طريق ما يبتكره أعضاء الهيئة التدريسية الذين يعملون معا في نظام اجتماعي حاذق ومعقد. فالمعرفة تلعب دورا مهما فـي بنـاء قـدرة الجامعة لتكون مبدعة وخلاقة. وهذا يعني أن على الجامعات كشف والتقاط المعرفة التي يمتلكهـا أعضاء الهيئة التدريسية والعاملون واستغلالها والمشاركة في استخدامها لتحقيق مكاسب تجارية.

إن التباين في تحديد مفهوم إدارة المعرفة أدى إلى تعدد مداخل دراسة إدارة المعرفة وتحديد مفهومها. وفيما يلي توضيح لهذه المداخل، وهي:

١. **المدخل المعلوماتي** Information Approach ، حيث أن أتباع هذا المـدخل يعتبـرون أن إدارة المعرفة وإدارة المعلومات، وجهان لعملة واحدة . وينظرون إلى إدارة المعرفة على أنها عبارة عـن عملية منهجية لتوجيه رصيد المعرفة وتنظيم وإسترجاع المعلومات وإستخراجها من البيانات الأولية

وترتيب النصوص في قواعد للبيانات يمكن الوصول إليها بسهولة (Erickson,et..al,2001:2-4). ولذلك فإن هذا المدخل يرتكز على المعرفة الصريحة وأستخدام الرصيد المعرفي وتحقيق فائدته المتمثلة في تعدد حالات إستخدام المعرفة المتاحة بدلاً من إستخدامها في توليد معرفة جديدة (نجم،2008: 109-110).

٢. **المدخل التكنولوجي** Technology Approach ، ويهتم هذا المدخل ببناء وتطوير نظم إدارة المعرفة المستندة على تكنولوجيا المعلومات مثل نظم التنقيب عن البيانات، مستودعات البيانات، النظم الخبيرة، نظم المعالجة التحليلية الفورية، نظم المعلومات الذكية، نظم المعلومات المستندة على الموقع، وغيرها (الرفاعي وياسين،2004).

٣. **المدخل الإقتصادي** Economic Approach ، ويربط هذا المدخل بين إدارة المعرفة ومفهوم إقتصاد المعرفة. فالمعرفة كما يراها الإقتصاديون تمثل رأس المال الفكري، والذي يتمثل بالمعرفة الظاهرة التي يمكن قياسها وتداولها بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين من جهة والجامعات من جهة اخرى، والتي يمكن أن تشكل قيمة مضافة لرأس المال المادي في الجامعة من خلال إستثمارها، وإكتساب الميزة التنافسية على المنافسين (Drucker,1995:42).

٤. **المدخل الثقافي** Culture Approach ، يرتكز هذا المدخل على مفهوم المعرفة الضمنية ويهتم بالأليات والأساليب التي يمكن من خلالها تعزيز التبادل والمشاركة والإبداع لهذه المعرفة كآليات الحوار والتشارك والسرد القصصي وغيرها (الغرايبة،2003: 37). ويهتم بالأبعاد السلوكية او الفكرية لإدارة المعرفة من خلال التعلم الجماعي، التعلم المستمر، بناء المنظمات المتعلمة، والثقافة التنظيمية، التعلم التنظيمي.

وبناءاً على ما سبق، فإن الباحثة إعتمدت المداخل الأربعة في بناء الإطار العملي لدراستها وبما يمكن من تحقيق أهداف الدراسة.

لقد صنفت المعرفة إلى العديد من التصنيفات ومن وجهات نظر الباحثين في هذا الموضوع، والهدف من ذلك تسهيل دراستها، ومن أبرز هذه الأنواع والتصنيفات، ما يلي:

١. تصنيف (Prusak,2000:27-29)، فقد تم تقسيم المعرفة إلى أربعة أنواع، هي:

Ã **المعرفة الإدراكية**، وتتعلق هذه المعرفة بالمبادئ والقوانين العامة النظرية والأسس والقواعد الأساسية للعلوم والقوانين والقواعد العلمية.

Ã **المعرفة المعرفية (التقنية)**، وتتعلق بالمهارة والبراعة الفنية والقدرة على إنجاز الأعمال والأشياء بمهارة عالية.

Ã **معرفة الحكمة التطبيقية والعلمية**، وهي التي تظهر في الممارسات الإجتماعية.

Ã **المعرفة الهجينة**، وهي تعبر عن مزيج من النزعات والإتجاهات والقدرات.

٢. تصنيف (Zack,1999:123-145)، حيث يصنف المعرفة إلى ثلاثة أنواع أو مستويات، وهي:

Ã **المعرفة الجوهرية** Core Knowledge، وهو النوع الادنى من المعرفة اللازم لإتمام عملية التعليم حسب قواعد اللعبة.

Ã **المعرفة المتقدمة** Advanced Knowledge، وهي المعرفة التي تجعل المؤسسات تتمتع بقابلية بقاء تنافسية، لإمتلاكها معرفة خاصة بها.

Ã **المعرفة الإبداعية** Innovation Knowledge، وهي المعرفة التي تمكن المؤسسات من قيادة صناعتها ومنافسيها وتميز نفسها بشكل كبير عنهم.

٣. تصنيف منظمة التنمية والتعاون الإقتصادي OECD(صبري،2004: 7)، حيث صنفت المعرفة إلى خمسة أنواع، وهي:

Ã **المعرفة الإجرائية او معرفة كيف** Know-How، والتي تتضمن المهارات والمقدرة على فعل الأشياء أو القيام بها وهي تطابق المعرفة الشائعة.

Ã **المعرفة الإدراكية او معرفة ماذا** Know-What، وتعنى معرفة الحقائق، وتذهب إلى ما بعد المهارات الأساسية وتحقيق الخبرة الأعلى في معرفة الموضوع ونطاق المشكلة.

Ã **المعرفة السببية او معرفة لماذا** Know-Why، والتي تعنى المعرفة العلمية بالمبادئ، وتتطلب فهماً أعمق للعلاقات البينية عبر مجالات المعرفة.

Ã **معرفة من** Know-Who، والتي تعنى من يعرف ماذا ومن يعرف كيف ينجز ويؤدى العمل.

٤. تصنيف (Polanyi,1997)، حيث صنفت إلى نوعين رئيسيين، هما:

Ã **المعرفة الصريحة** Explicit Knowledge، وهي المعرفة الشائعة والمنتشرة بين الأفراد والمعروف مستودعها، ومتاح الوصول إليها لكل من يعلم عنها أو يبحث عنها. ومثل هذه المعرفة مخزونة في الكتب والوثائق المختلفة ومتاحة في وسائط متعددة الأشكال، توفرها تقنيات الإتصالات والمعلومات، ويتم التعامل فيها بالتبادل والتحديث والإستخدام بمختلف الوسائل وحسب رغبات ومتطلبات الطلاب المستخدمين. وقد لاقى هذا النوع من المعرفة الإهتمام الكبير من قبل الجامعات، حيث سعت العديد من الجامعات إلى بناء نظم معلومات وقواعد بيانات يمكن من خلالها تنظيم وتصنيف وتبويب المعرفة والمعلومات الصريحة والمكتوبة.

Ã **المعرفة الضمنية** Tacit Knowledge، وهي المعرفة التي يختزنها أصحابها في عقولهم (أعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعات) ولم يعبروا عنها بأي صيغة من الصيغ، ومن ثم فهي غير معلومة ولا متاحة للآخرين، وتظل حبيسة عقول أصحابها، وقد تموت معهم ولا يقدر لها الظهور، وفي أحيان أخرى قد تتهيأ لأصحاب تلك المعرفة المختزنة الفرص والحوافز التي تدفعهم للتصريح بها وإظهارها للآخرين بدرجات مختلفة من الوضوح والإستكمال.

لقد تناولت أغلب المداخل والمفاهيم ادارة المعرفة على أنها عملية، وقد أشار أغلب الباحثين في حقل إدارة المعرفة إلى ذلك فالمعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية لا تعني شيئاً بدون تلك العمليات التي تعنيها وتمكن من الوصول إليها والمشاركة فيه وخزنها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها بقصد التطبيق أو إعادة الاستخدام، بهذا الصدد أشار (King 2000:59) إلى أن المعرفة إذا ما أخذت كما هي تكون مجردة عن القيمة، لذا فإنها تحتاج إلى إعادة إغنائها كي تصبح قابلة للتطبيق في ميدان جديد قبل تطبيقها لتوليد القيمة. إن عمليات إدارة المعرفة تعمل بشكل تتابعي وتتكامل فيما بينها، فكل منها تعتمد على سابقتها وتدعم العملية التي تليها.

لقد قدم (Wigg, 2003:22-35) نموذجاً لعمليات إدارة المعرفة وأطلق عليه Model of Institutional Knowledge Evolution Cycle، متضمناً خمسة مراحل، وهي:

١. **عملية تطوير وإعداد المعرفة** Knowledge Development ، ويجرى فيها تطوير المعرفة وإعدادها من خلال عمليات التعليم والإبداع والإبتكار، ومن خلال جهود البحث التي تهدف إلى جلب المعرفة من خارج المؤسسة.

٢. **عملية إكتساب المعرفة** Knowledge Acquisition ، وفي هذه المرحلة تتم السيطرة على المعرفة وإكتسابها وتخزينها والإحتفاظ بها من أجل الإستخدام وعمليات المعالجة.

٣. **عملية غربلة وتهذيب المعرفة** Knowledge Refinement ، وفي هذه المرحلة يجرى تنظيم المعرفة وتحويلها إلى أشكال مفيدة للجامعة، وهنا قد تحول المعرفة إلى مواد مكتوبة أو إلى قواعد معرفة Knowledge Bases وهذا يجعل المعرفة قادرة على تحقيق المنافع للجامعة.

٤. **عملية توزيع ونشر المعرفة** Knowledge Distribution & Deployment ، وخلال هذه المرحلة يجرى توزيع ونشر المعرفة حتى تصل إلى كل نقطة من نقاط العمل، عن طريق التعليم والبرامج التدريبية والنظم المسندة بالمعرفة المؤتمتة وشبكات الأعمال الخبيرة، ويتم توزيع ونشر المعرفة لتشمل الأفراد والإجراءات والتكنولوجيا والمنتجات (سلع وخدمات).

٥. **عملية الرفع المعرفي** Knowledge Leveraging ، وفي هذه المرحلة تكون المؤسسة قد تبنت وطبقت المعرفة كمحصلة للمراحل الأربعة السابقة، وهنا تبدأ المؤسسة تحقق ميزة الرفع المعرفي (المرحلة التي يتم فيها تحقيق ناتج أعلى من إستثمار المصادر المتاحة) وهذه الميزة تشبه ميزة الرفع المالي، وهي تحقق للجامعة عمليات تعلم أفضل وتزيد عمليات الإبتكار والإبداع، وهو ما يمكن أن نطلق عليه الإستثمار المعرفي.

3-2-2 **أفراد المعرفة**

تتكون المعرفة في الجامعات من مصدرين، **الأول**، يعرف بالمصدر الداخلي للمعرفة التي يمثلها أفرادها ذوي المؤهلات والخبرات المعرفية. **الثاني**، المصدر الخارجي التي أصبحت تتنافس على أساس المعرفة بوصفها أصلاً من أصول المؤسسة ويعتبر أطراف المصدر الخارجي مصدراً أساسياً لمعرفة متجددة وضرورية للتعرف على الفرص والتهديدات ولإنشاء القيمة ذات العائد الحدي الأعلى بما يجعلها مصدراً فعالاً للميزة التنافسية (نجم،2008: 155).

ففي البيئة الداخلية أوضح (نجم،2008: 155) وجود ثلاثة أنواع من الأفراد الذين يعملون بالمعرفة، وهم:

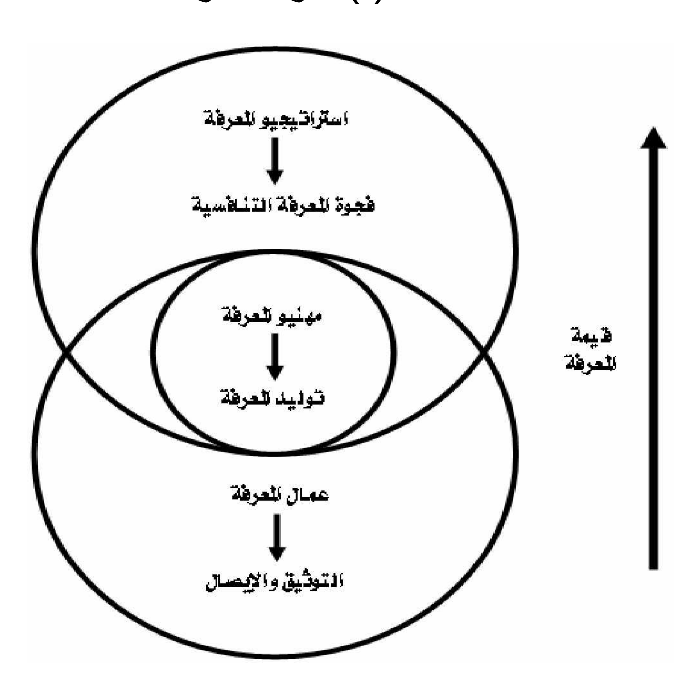
أولاً: استراتيجيو المعرفة Knowledge Strategists: وهم المسؤولون عن الإهتمام بمعرفة الأشياء أي الإهتمام بالسؤال لماذا؟. بالإضافة إلى أنهم أيضاً خبراء الاستراتيجية والمنافسة القائمة على المعرفة في السوق وفجوة المعرفة التنافسية. وهم الذين يأخذوا الأدوار الجديدة للمعرفة داخل المؤسسة بوصفها رأس المال الفكري والمصدر الجديد لحقوق الملكية في الجامعة من جهة وخارج المؤسسة بوصف المعرفة في توليدها وتقاسمها هي السلاح الاستراتيجي التنافسي الجديد من جهة أخرى.

إن استراتيجيوا المعرفة هم الذين يعيدون تقييم المؤسسة على أساس معرفتها وتميزها المعرفي وليس على أساس منتجاتها وخدماتها وعملياتها كما كان يجرى في السابق.

ثانياً: مهنيو المعرفة Knowledge Professionals: وهم ممن يتعاملون مع المعرفة كشيء، والمسؤولون عن المعرفة السببية أو معرفة السبب، وعن معرفة كيف. حيث أن هذه الفئة هي التي تستوعب المضمون المعرفي وهي الخبيرة في أساليب الحصول عليها وإستيعابها وبالمنهجية الفعالة

لتوليدها وجعلها قادرة على العمل في مجالات الإستخدام المختلفة. وهي من تمثل الجدارة الجوهرية القائمة على المعرفة، وهي جوهر رأس المال الفكري للمؤسسة وقيمتها المتجددة لأن رمزها المتجدد في إدارة المعرفة هو توليد المعرفة، وكما هو موضح بالشكل (2).

شكل (2): أفراد المعرفة



المصدر: نجم، عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، ٢٠٠٨: ١٥٦.

ثالثاً: عاملي المعرفة Knowledge Workers: وهم الذين يعملون في مجال المعرفة من أجل توفير عوامل الدعم والإسناد لمهني المعرفة، فهم يقومون بجمع المعلومات وتصنيفها وجدولتها وخزنها وإيصالها والإستجابة لكل الطلبات ذات العلاقة بالمواد المعرفية الخام. ويتميز أفراد هذه الفئة بالمعرفة بماذا يحتاج إليه مهنيو المعرفة ويطلبونه وكيفية تنفيذ ما يطلبونه، فهم يمثلون الكفاءة

التشغيلية التفصيلية المتعلقة بالتنفيذ لما يطلبه منهم مهنيو المعرفة بما يجعلهم أكثر قدرة على القيام بمهامهم.

2-2-4 البنية التحتية

تعرف بأنها "التطبيق المنظم للمعرفة العلمية ومستجداتها من الاكتشافات في تطبيقات وأغراض عملية" (قنديلجي والسامرائي، 2002: 35)

واستنادا إلى نظرية النظام الـ مفتوح واسترشادا بمفهوم تكنولوجيا المعلومات عند عدد من المختصين منهم (O'brien,2002:8 ؛ Seen,1998:7) يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها "نظام مكون من مجموعة من الموارد المترابطة والمتفاعلة يشتمل على الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات و الاتصالات التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب. وسيتم توضيح هذه المكونات تباعاً، وكما يلي:

(أولا) الأجهزة ومستخدمي الأجهزة

تعود الأجهزة إلى المعدات المادية المستخدمة في الإدخال والمعالجة وا لإخراج والتخزين في نظام الحاسوب وبالتالي فهي تحتوي على ستة عناصر رئيسة هي : وحدة المعالجة المركزية والذاكرة الرئيسة والثانوية وتكنولوجيا الإدخال وتكنولوجيا الإخراج وتكنولوجيا الاتصال (Turban & Aronson., 2001:162). وميز (Alter, 2002:312) بين الحاسوب كجهاز ينفذ الأوامر المخزنة سابقا أي البرامج، وبين نظام الحاسوب الذي يحتوي على أجهزة حاسوب وأجهزة أخرى تلتقط وترسل وتخزن وتسترجع وتعالج وتعرض البيانات من خلال تنفيذ البرامج.

(ثانياً) البرمجيات

تعتبر البرمجيات تعليمات (أوامر) تفصيلية تضبط عمليات نظام المعلومات وهي تحقــق ثــلاث وظائف رئيسة هي إدارة موارد الحاسوب في المنظ مة وتزويد العــاملين بمزايــا هــذه المــوارد والتوسط بين المنظمة والمعلومات المخزنة (Laudon & Laudon,2007:172). وتنقسم إلــى نــوعين رئيسيين، هما **برمجيات النظام** والتي تهتم بشكل أساسي بــ إدارة ودعــم عمليــات نظــم الحاســوب والشبكات، أما **برمجيات التطبيقات** والتي تعمل على إنجــاز مهــام ومعالجــة المــستخدم النهــائي (O'Brien,2002:432).

(ثالثاً) الشبكات والإتصالات

أوضح (Oz,2002:228) أن الشبكة عبارة عن تركيبة من الأجهزة تتكون على الأقل مــن جهازي حاسوب، يتصل كل منهما بالآخر من خلال قناة اتصال، يتم من خلالها تأمين خدمات إشارة الحاسوب الرئيسي للطرفيات لتصبح لها قيمة على الحاسوب الصغير مباشرة.

في حين رأى (O'Brien, 2002:507) أن شبكات الاتصالات تتكون من نظام اتصال يــربط بين أجهزة الحاسوب والطرفيات وقنوات الاتصال والأجهزة من خلال وسائط اتصالات وتضبط من قبل برمجيات اتصالات.

وأشار (العمري،2004: 26) أن الإتصالات سواء كانت سلكية أم لاســلكية تعنــى بإرســال المعلومات بأي شكل من مكان لآخر باستخدام وسائط إلكترونية أو ضوئية ، وإن الشبكات بمكوناتهــا متطلبات مهمة لربط وإتمام الاتصالات عن بعد . هذا وتتجلى الــشبكات بالمــشاركة فــي المــوارد

التكنولوجية، والمشاركة في البياذ ات، وعملية توزيع البيانات ونظام خدمة الزبون، وأخيــرا تحــسين الاتصالات مما يجعل المؤسسة تتميز بميزة تنافسية (Martin, et al., 2002:100).

(رابعاً) البيانات

فالبيانات عبارة عن "حقائق أو صور أو أصوات ربما تكون وثيقة الــصلة أو غيــر وثيقــة الصلة أو ذات فائدة لمهمة خا صة ". ويمكن تصنيف البيانات في خمسة أشكال أساسية هــي: البنــود وتكون رقمية أو هجائية، ونصية على شكل رسائل أو سياق جمل تحمل معنى دالاً عليها، وصــوراً بمختلف أنواعها، وصوتية، وفيديو تجمع بين الصوت والصورة، كما أن هناك بيانات أخرى تعتمــد على اللمس والشم والذوق (Alter, 2002:69-71).

فيما يتعلق بأهمية البيانات فيعتبرها البعض أكثر من مجرد مواد أولية في نظام المعلومــات، إذ اتسع مفهومها عند المديرين والمختصين لاعتبارها موردا قيما من موارد المؤسسة، يتطلب الأمــر إدارته بفعالية لتحقيق منافع للمستخدمين النهائيين في المنظمة وفـ ي مجالات شتى منهــا اســتخبارات الأعمال ونظم دعم القرار وغيرها (O'Brien, 2002:466).

3-2 ضمان الجودة

يعد ضمان الجودة من المفاهيم الحديثة التي برزت في الثمانينات في مجال رقابة الجودة للسلع المنتجة أو الخدمات المقدمة والضبط المتكامل للإنتاج.

ويركز هذا المفهوم على رضا المستهلك أو العميل وكسب ولائه وزيادة ثقته في المنتجات المقدمة إليه من المنظمات الصناعية والخدمية على حد سواء حيث يؤكد على تطابق المنتجات مع التصميم أو المواصفات التي تم إقرارها. وأيضاً يركز على الجوانب التي تؤكد من أن السلعة المنتجة أو الخدمة التي يتم تقويمها هي صالحة للاستعمال وإن عملية الانتاج تقع ضمن حدود الرقابة والحدود المسموح بها وان الاجراءات والتعليمات والسياسات الخاصة بإنجاز الأعمال بشكل سليم وفي كافة المراحل.

وهناك العديد من التعاريف التي تناولت ضمان الجودة إذ تعرف على أنها إستعداد المنتج للسلعة أو للخدمة بالتعهد بأن السلع التي ينتجها أو الخدمات التي يقدمها تتطابق مع التصميم والمواصفات والمعايير المقررة من ناحية الجودة وأنها تقابل متطلبات المستهلك وتشبع حاجاته ورغباته وتحقق رضاه. أوهي جميع الأنشطة المخططة والنظامية التي تنفذ ضمن نظام الجودة التي تثبت عند الحاجة لتوفير الثقة الكافية بأن الكيان قد أوفى بمتطلبات الجودة فالكيان يمكن أن يكون عملية أو منتوج أو منظمة أو أي توليفة منها (الطائي، وآخرون،2008: 307).

وعرفها (Shiba,1993:46) بانها "تلك الأفعال المخططة أو المنظمة والضرورية لإعطاء ثقة مناسبة بأن المنتج سوف يحقق متطلبات الجودة".

ولكي تتحقق الجودة في المنتجات والخدمات يجب أن تقوم المؤسسة التي تزود الناس بالمنتجات والخدمات باتخاذ إجراءات متعددة تضمن اتصاف المنتج أو الخدمة بالجودة الجيدة. وهذه الاجراءات الهادفة لتحقيق الجودة الجيدة تسمى "ضمان الجودة Quality Assurance".

لقد بين (الطائي، وآخرون،2008: 307) أن مفهوم ضمان الجودة يرتكز على عمليات تنفيذية وأنظمة، ويتكون من ثلاثة عناصر رئيسية هي :

١. وضع معايير للمنتج أوالخدمة. والمعيارهو عبارة تصف خاصة مطلوبة في المنتج أو الخدمة، وتستعمل كأساس لقياس مستوى الجودة. ومواصفات المنتج أوالخدمة قد تتضمن عدة معايير يراد الالتزام بها.
٢. تنفيذ الانتاج أو تقديم الخدمة بحيث يتم الحصول على منتج أو خدمة وفق المعايير الموضوعة مسبقاً وبشكل منتظم.
٣. تكوين ثقة لدى الزبون أومستعمل المنتجات والخدمات، نتيجة للعنصرين السابقين، في أن ما وعد به سيتحقق دائماً (أي كلما نفذ الانتاج أو قدمت الخدمة).

2-3-1 الجودة في مؤسسات التعليم العالي

إن مصطلح الجودة هو بالأساس مفهوم اقتصادي ظهر بناء على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الإنتاج وكسب ثقة السوق والمشتري، وبالتالي تتركز الجودة على التفوق والامتياز لنوعية المنتج في أي مجال.

لقد تناول الباحثون في دراستهم موضوع الجودة وناقشوه وعالجه الكثيرون، وهذا أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم. ومن أشهر تعريفات الجودة هو تعريف الجمعية الأمريكية للجودة. كما عرفت بأنها هي "الحالة المتحركة أو الديناميكية المتغيرة والمتعلقة بالخدمات والمنتجات والأفراد والعمليات والبيئة لغرض سد حاجة أو مواجهة متطلبات متوقعة" (Bonser, 1999:507).

ومهما تعددت التعاريف لمفهوم الجودة، إلا انها تلتقى في أربعة عناصر رئيسة، وهي:

١. **الجودة : درجة التفضيل** Degree of Superlative

فالجودة تعني لمعظم الناس التفضيل Superlative، لذلك تعد سيارة مرسيد هي سيارة الجودة، وكذلك ساعة رولكس فهي ساعة الجودة ... إلخ. وفي المثالين السابقين تعد الجودة مرادفاً للرفاهيه والتمييز. ففي ظل الأمثله السابقة تعد الجودة منتوجات متاحة للقادرين على الدفع.

٢. **الجودة: المطابقة للإستعمال** Fitness of Use

تعرف الجودة بأنها (الموائمة للاستعمال) وذلك لأهمية الجودة في التصميم والإنتاجية من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين عند إنجازهم أعمالهم، بالإضافة إلى

مشاركة العميل في وضع متطلبات جودة السلع والخدمات التي يحصل عليها (أو وضع مواصفاتها وفقاً للمتطلبات العلمية وتوقعاته إذا كان غير قادر على التعبير عنها).

٣. **الجودة: المطابقة مع المتطلبات** Conformity With the Requirements

استناداً إلى هذا التعريف فإن تحقيق الجودة يتم إذا كان المنتوج أو الخدمة يشبع كل المتطلبات المحددة من العملاء سواء حددت في عقد الشراء أوحددت بموجب المواصفات المعلنة والمحددة أو حددت بموجب قانون أو غير ذلك.

وضمن نظام الجودة في المنظمات فإن المتطلبات تحدد من خلال الوثائق فإذا تتضمن العقد بين المورد والعميل مطابقة وثائق نظام الجودة، فإن متطلبات النظام تصبح هي متطلبات العميل.

٤. **الجودة: التركيز على العميل** Customer Focus

وبفضل التطورات التي شهدتها أنظمة الإنتاج والتطور التكنولوجي الذي دخل إلى ميادين الحياة كافة. فقد انعكست آثارها على أذواق المستهلكين بشكل واضح، مما أدى إلى أن يصبح تعريف الجودة هو مجموعة الخصائص الشمولية في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات العميل الظاهرية والضمنية.

إنطلاقاً من العناصر أعلاه، تتطلب عملية تطبيق الجودة في الجامعات إعادة النظر في رسالة واهداف وغايات واستراتيجيات الجامعات وكذلك مراجعة المعايير والإجراءات المتبعة للتقويم والتعرف على حاجات الطلاب، أي ماهية البرامج والتخصصات التي ترى الجامعة أنها ضرورية لتلبية حاجات الطلبة وتلبي رغباتهم الحالية والمستقبلية، وهذا يتطلب إعادة النظر في كيفية توظيف وإستثمار أعضاء هيئة التدريس بكفاءة وفاعلية وإعادة هيكلة التنظيم على نحو يتماشى مع واقع

المناهج الدراسية التي من الضروري مراجعة محتواها والتعرف إلى مدى توافقها مع متطلبات السوق وتلبية حاجات الطلاب والمجتمع الذي ينتمون إليه، بالإضافة إلى النهوض بجودة المناهج من حيث المحتوى والاهداف المنوي تحقيقها وإمكانية تحقيقها وتطوير طرق التدريس ووسائل التقييم مما يؤدي إلى التطوير المتواصل للقدرات والمهارات وهذا بالضرورة يؤدي إلى تحقيق قيمه عالية للأعمال التي تقوم بها الجامعات الأردنية الخاصة من تحقيق أهداف تعليمية و البحثية وخدمة مجتمع التي تعمل فيه.

أن تطوير التعليم العالي أصبح مسألة تحظى باهتمام بالغ من جميع دول العالم وحتى الدول المتقدمة حيث أصبح التعليم وتطويره الشغل الشاغل للولايات المتحدة الأمريكية منذ صدور التقرير الشهير بعنوان (أمة في خطر) وكذلك الأمر بالنسبة للأحزاب في بريطانيا التي ترفع شعار إصلاح وتطوير التعليم عندما تخوض الانتخابات، وكذلك الحال في ألمانيا واليابان ولا شك أننا في عالمنا العربي بحاجة لإصلاح أنظمة التعليم وتطويرها والتحدي الراهن والمستقبلي لإصلاح وتطوير التعليم في العالم العربي يتطلب قدره غير مسبوقة للتعامل معه ويتطلب ذلك دراسة وضع أعضاء هيئة التدريس وإمكانية تطوير مهاراتهم ومعلوماتهم، ووضع المناهج، ومدى مناسبتها مع الاتجاهات الحديثة في الحقول المعرفية التي تنتمي إليها هذه المناهج وحاجة سوق العمل وكذلك دراسة وضع الطلاب ومدى تفاعلهم مع التطور الحادث مهارياً ومعلوماتها. وهذا يتطلب الإهتمام بالجودة وضمانها كآلية لتحقيق الأهداف التعليمية والتطويرية الشاملة في قطاع التعليم العالي. فقد أشار (الطائي وقدادة،2003: 275) لجودة التعليم بانها عبارة عن عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق للأنظمة واللوائح والتوجيهات، تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم والارتقاء

بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العقلية والجسمية والنفسية والاجتماعية والثقافية، ولا يتحقق ذلك إلا بإتقان الأعمال وحسن إدارتها. ووردت (الرشيد،1995: 4) بأنها ترجمة احتياجات توقعات الطلبة إلى خصائص محددة تكون أساساً في تعليمهم وتدريبيهم لتعميم الخدمة التعليمية وصياغتها بأهداف بما يوافق تطلعات الطلبة المتوقع أو هي الوفاء بمتطلبات العمل التربوي وبتوقعات الطلبة وأطراف معنيين آخرين.

وبين (مصطفى والأنصاري، 2002: 20) أن أهم متطلبات تطبيق الجودة في المنظمات التعليمية تتمثل في:

١. قناعة ودعم وتأييد الإدارة العليا لأدارة الجودة الشاملة.
٢. تبني الإدارة والعاملين فلسفة إدارة الجودة الشاملة وتعاونهما في تطبيقها.
٣. وجود أهداف محددة مشتقه من احتياجات الفئات المستهدفة وسعي الإدارة والعاملين معاً لتحقيقها.
٤. منح العاملين الثقة وتشجيعهم على أداء العمل وتقدير المتميز منهم دون التدخل في كل كبيرة وصغيرة.
٥. الابتعاد كلياً عن سياسة التخويف والترهيب.

وحدد (فتحي وزيدان، 2004: 89-99) أن تطبيق الجودة في الجامعات يتطلب:

١. رسم سياسة الجودة وتشمل (من المسؤول على إدارة الجودة وتطبيقها) كيف يتم مراقبة ومراجعة نظام إدارة الجودة الشاملة من جانب الإدارة، تحديد المهام التي يجب أن تتم

الإجراءات المحدد لها، وكيفية مراقبة تلك الإجراءات ، وكيفية القيام بالعمل التصحيحي في حالة الإخفاق في الالتزام بالإجراءات.

٢. تحديد الإجراءات التي تشمل (التوثيق والتسجيل، تقديم المشورة، تخطيط المناهج وتطويرها، التقويم ، مواد التعليم، اختيار وتعيين الموارد البشرية الأكاديمية الإدارية وتطويرهم.

٣. توضيح ونشر تعليمات العمل ويجب أن تكون هذه التعليمات واضحة وقابلة للتطبيق.

٤. القدرة على القيام بالعمل التصحيحي ويشمل تصحيح ما تم إغفاله أو عمله بطريقة غير صحيحة.

وحدد كل من (خضير، 2002: 83-84 ؛ صيام،2005 :677) أن فوائد تطبيق تطبيق الجودة في التعليم العالي تتضمن:

١. تطوير النظام الإداري في الجامعة نتيجة وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات.

٢. الإرتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصياتهم.

٣. زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين.

٤. الوفاء بمتطلبات الطلاب والمجتمع والبحث العلمي والوصول إلى رضاهم.

٥. توفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين.

٦. تمكين إدارة الجامعة من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً.

٧. رفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة.

٨. الترابط والتكامل بين جميع الأكاديميين والإداريين في الجامعة والعمل بروح الفريق الواحد.

٩. تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يمنح الجامعة احتراماً وتقديراً وصورة ذهبية إيجابية.

مما سبق، يمكن تلخيص فوائد تطبيق نظام الجودة الشاملة في الجامعات بتحقيق (تحسين كفاية الإدارة الجامعة؛ تطوير المناهج؛ تطوير أساليب القياس والتقييم؛ تحسين الاهتمام باستخدام تكنولوجيا التعليم رفع مستوى أداء العاملين من أكاديميين وإداريين وتشجيع عمل الفريق الواحد؛ تنمية القدرات الإدارية إتقان الكفايات المهنية؛ تحسين مخرجات التعليم؛ زيادة رضا الطلاب؛ المجتمع المحلي؛ زيادة انتاج البحث العلمي في الجامعة) وتحسين الاقتصاد والرفاه الوطني بشكل عام.

ان جودة التعليم العالي تعني مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب، وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية المنتفعة، ومن المعروف أن تحقيق جودة التعليم يتطلب توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنية التحتية من أجل خلق ظروف مواتية للإبتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تهيئ الطالب لبلوغ المستوى الذي تسعى جميعاً لبلوغه.

ولما كانت التطورات العلمية والتكنولوجية وانفجار المعرفة كما نشهدها اليوم، بل ويتوقع أن تزداد في القرن الحادي والعشرين، فإن الأنظمة التعليمية التقليدية ومن ثم التعليم العالي تصبح غير قادرة على الوفاء بما ينبغي أن تحقق من أهداف فالتعليم التقليدي الذي تمارسه جامعاتنا يحتاج إلى تطوير وتحديث مستمر وفق معايير جديدة تأخذ في الحسبان حاجات الفرد والمجتمع المتغيرة في ضوء ماتفرضه التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة.

من هنا تبرز أهمية الجودة بأبعادها في العملية التعليمية العليا. فعند التطرق إلى أبعاد جودة التعليم فإن المنظمة التعليمية تسعى إلى التميّز في تقديم خدماتها التعليمية إلى المستفيد/الطالب

الجامعي وإلى سوق العمل، وهذا التميّز لا يتحقق إلا من خلال الارتقاء إلى مستوى متميّز من الجودة.

يرى (Kiotler,2000:56) أن للجودة خمسة أبعاد أساسية تتمثل في، الضمان Assurance، والإعتماديةReliability، والتعاطف Empathy، والإستجابية Responsiveness، والتجسيد المادي Tangibility. فيما يبين (Massy,2003:46) أن للجودة أربعة أبعاد أساسية هي التميز Excellence وتحقيق و/أو تجاوز التوقع Meeting and/or Exceeding Expectations والقيمة Value ومواءمة المواصفات Conformance to Specifications.

إن امكانية الإفادة من إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي عامة، ليس بالأمر العسير، ولا سيما أن خطط التعليم ــ تتضمن في شتى مراحلها ــ الاهتمام بالجودة والنوعية في التعليم كما تتأثر إنتاجية الفرد بمقدار ونوعية التعليم الذي حصل عليه، حتى يصبح لدى الفرد قدرة متميزة، وإنتاجية مرتفعة، تحدد موقع الدولة على الخريطة العالمية.

أستناداً على ذلك، أكد (عبد الرحمن،2004: 65) على أن جودة التعليم تنقسم إلى عدة مراحل مثلها بالآتي:

المرحلة الأولى (مرحلة التقييم)، ويتم بموجبها التعرف على الوضع القائم بالكلية من حيث الإمكانيات المادية والبشرية والطريقة التي يطبق بها النظام التعليمي ونتائج التحصيل العلمي للطلبة ومدى العلاقة بين الكلية والمجتمع وتقييم عناصر العملية التعليمية.

المرحلة الثانية (مرحلة تطوير وتوثيق نظام الجودة)، ويتم فيها تطوير النظام من خلال تنفيذ خطة تطويرية شاملة لاستيفاء متطلبات الجودة من خلال إنشاء دليل الجودة وإجراءاتها وتعليمات

العمل وخططه من أجل ضمان الحصول على نظام الجودة المطلوب وذلك بالتعاون مع موظفي الكلية ومن ثم اعتماده من الإدارة العليا.

المرحلة الثالثة (مرحلة تطبيق نظام الجودة)، يتم تطبيق نظام الجودة في الكليات وأقسامها العلمية وحتى وحداتها الإدارية والفنية، وتقوم الشركة المؤهلة وفريق العمل بإدارة التعليم بالمتابعة والتأكد من تنفيذ وتطبيق إجراءات وتعليمات نظام الجودة.

المرحلة الرابعة (مرحلة إعداد برامج ومواد التدريب)، حيث يتم في هذه المرحلة بإعداد مواد التدريب والتعليم لمختلف المستويات الإدارية خلال فترة تطبيق النظام مع توزيع هذه المواد على جميع العاملين في الكلية للإطلاع عليها تمهيداً للتدريب عليها.

المرحلة الخامسة (مرحلة التدريب)، ويتم في هذه المرحلة تدريب مجموعة من منتسبي الكلية على نظام الجودة (الأيزو 9002) وتطبيقاته ويقوم هؤلاء بتنفيذ التدريب لاحقاً لبقية العاملين ويركز التدريب على الطريقة المثلى لإجراء المراجعة الداخلية.

المرحلة السادسة (مرحلة المراجعة الداخلية)، وتتم عن طريق فريق العمل في الجامعة المطبق بها نظام الجودة، وتهدف المراجعة الداخلية إلى التأكد من قيام جميع الأقسام العلمية من تطبيق متطلبات المواصفة العالمية (الأيزو 9002) تليها المراجعة للتحقق من تطبيق النظام وتفعيله ميدانياً.

المرحلة السابعة (مرحلة المراجعة الخارجية)، حيث أن الجهة المانحة للشهادة تقوم بالمراجعة من استيفاء نظام الجودة لمتطلبات المواصفة واكتشاف حالات عدم المطابقة واتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لمعالجتها.

المرحلة الثامنة (مرحلة الترخيص)، والتي تتم بعد إتمام المراجعة الخارجية من الجهة المانحة للشهادة يتم اتخاذ القرار بشأن منح شهادة الجودة العالمية (الأيزو 9002) في حالة المطابقة التامة للمواصفة.

2-3-2 ضمان جودة التعليم العالي

هناك خلط بين مصطلحي ضبط الجودة Quality Control وضمان الجودة Quality Assurance، حيث تم إستخدامهما كمصطلحين مترادفين. فقد ميز (Harvey & Brown,2001:143) بين ضمان الجودة وضبط الجودة بالإشارة إلى أن الأولى هي عملية إيجاد آليات وإجراءات تطبق في الوقت الصحيح والمناسب للتأكيد من أن الجودة المرغوبة ستتحقق بغض النظر عن كيفية تحديد معايير هذه الجودة. اما الثانية فهي مجموعة من الإجراءات التي تقيس مدى تطابقة منتج لمجموعة من المعايير المحدودة مسبقاً، وقد تؤدي عند الضرورة إلى تعديل في عمليات الإنتاج ليصبح المنتج أكثر اتفاقاً مع المواصفات المرسومة. وعلى المستوى العلمي الواقعي فإن عمليتي ضمان الجودة وضبط الجودة يجب أن تتلازما بحيث تتبع الثانية الأولى وتؤثر فيها.

فالهدف الأساسي من ضبط الجودة في المنظمات التعليمية تخريج أفواج من الشباب الأكفاء المؤهلين تأهيلاً عالياً والقادرين على العمل في مختلف مجالات التخصص العلمي والمساهمة في إدارتها وتنميتها وتطويرها.

ويمكن النظر لنوعية خريج العملية التعليمية بالجامعات على أنها قاعدة المعرفة التي بإمكانه استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل حقل العمل من خلال وظائف العملية الإدارية وهي التخطيط والتنظيم والمتابعة واتخاذ القرار.

إن تطبيق نظام ضمان الجودة في المؤسسات التعليمية يتطلب الاهتمام بمجموعة من المحاور الأساسية. وتؤكد أدبيات الإدارة على هذه المحاور، وأهمها (أحمد،1998 :24):

١. تخطيط جودة التعليم.

٢. الرقابة على جودة التعليم، مع التركيز على تقويم الأداء الكلي للجامعة وتقويم العملية التعليمية وتقويم أداء أعضاء الكادر التدريسي، والتدقيق المستمر لجودة الخدمة التعليمية.

٣. التنظيم الإداري والهيكل التنظيمي للمؤسسة التعليمية.

٤. الإجراءات والموارد والعمليات اللازمة لتحقيق ضمان جودة التعليم.

٥. تحسين وتطوير جودة التعليم بالتركيز على المنهج الدراسي.

٦. التوثيق للبيانات والمعلومات.

٧. ضمان جودة المدخلات وجودة التصميم وجودة المخرجات.

٨. الاهتمام بتكاليف الجودة.

٩. التدريب.

من هنا، تظهر حاجة الجامعات إلى تطبيق مفهوم ضمان الجودة بشكل كبير متمثلة بضرورة ما يلي:

١. أن ضمان الجودة يمثل أحد أدوات الإدارة الجامعية.

٢. مهنة التدريس تتطلب تقييم نظام مستمر للخدمة التعليمية الذي يقدمها التدريسي للطلبة وتأثير هذه الخدمة عليهم، أي بمعنى آخر تقييم ردود (أفعالهم).

فالجامعات ترى جودة للخدمة التعليمية بعين التدريسي الجيد والمرتكز على الأبحاث وتقديم خدمة تعليمية ذات جوده عالية للطلبة وأولياء أمورهم والمجتمع، هذا بالاضافة إلى التأكيد على مستويات عالية من المعرفة العلمية والمهارات العالية التي يجب أن يتصف بها التدريسي عند تقديمه للخدمة التعليمية.

لقد حدد (الطائي وآخرون،2008: 325 – 326) أن ضمان الجودة التعليمية هي عملية إدارية وأن التركيز الأساسي لضمان الجودة التعليمية هو تحسين جودة خدمة التعليم المقدمة للطلبة وجذب رضاهم من خلال برنامج ضمان الجودة تعليمي والذي يتكون من:

١. **السياسة، الإجراءات، البروتوكول،** حيث إن خطوات الإرشاد خطوة بعد خطوة تتطور من دليل Evidence مرتكز على الأدب التعليمي إلى إرشاد تعليمي رئيسي للممارسة تبعاً للمقاييس التعليمية العالمية. وتؤكد المرونة من خلال عملية مراقبة وتدقيق مستمرة. وان هذه السياسات والإجراءات البروتوكولية تسهل على رئاسة الجامعة تأمين جودة عالية من الخدمة التعليمية المقدمة للطلبة.

٢. **التوثيق التعليمي،** أي أن التوثيق التعليمي هو عنصر هام في الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعات للطلبة، وبما أن نظام ضمان الجودة يؤكد على جودة التوثيق التعليمي من خلال نظام مراقبة وتدقيق مستمر، فإن نماذج التوثيق التعليمي متعددة (خطة التقييم المبدئية وخطة الخدمة التعليمية) وهو جزء من برنامج ضبط الجودة التعليمي.

٣. **تثقيف الطالب والعائلة،** حين أن برنامج تعليم الطلبة والعائلة يؤكد على توفير تعليم الجودة، وان المرونة مؤكدة ومطلوبة من خلال عملية المراقبة. هذا بالإضافة إلى تقديم خدمات ترتكز على احتياجات الطلبة وقدرة المثقف على التواصل والإقناع وتوفير الكراسات لتمنح المعرفة والدراية للطلبة والعائلات.

٤. **تقييم رضا الطلبة،** حيث أن تقييم رضا الطالب هو مفتاح تحسين الجودة المستمر في تقديم الخدمة التعليمية علماً أن أدوات رضا الطالب غير واضحة للطالب الحالي والمتخرج.

٥. **مراقبة امتياز الخدمة،** فإمتياز الخدمة هو مدخل متعدد الأطراف للخدمة التعليمية التي تتضمن القيادة، المسؤولية، التخطيط، المهارات التدريبية، وأن هدف امتياز الخدمة هو تقوية وتحسين خدمات الجامعة حيث من المتوقع من رئاسة الجامعة أن تشرح طريقة تقديم الخدمة التعليمية حتى تقدم خدمة مميزة للطلبة، وأن المرونة في تحقيق امتياز الخدمة التعليمية للطالب مضمونه من خلال عملية التدقيق.

٦. **مراقبة بيئة الجامعة،** وهنا من المفترض على الجامعة أن تحافظ على بيئة الطالب حتى تؤمن أقصى درجات الراحة والأمان لكل الطلبة، وتقوم بذلك من خلال (النادي الترفيهي، إنشاء مراكز الإنترنت، الحدائق، التجهيزات الأخرى).

٧. **معالجة شكوى الطالب،** حيث أن شكاوي الطلبة في برنامج ضبط الجودة فرصاً للتحسين، وأن التساوي في الأهمية الخدمية خصصت لكل جوانب الطالب، وهذا يتطلب القيام بجولات مع رئيس القسم العلمي حتى يكتشفوا عدم رضا عن سير العمل وسجل الأداء، وتعتبر كل شكاوي الطلبة تحضر مباشرة وتناقش المشاكل فور وصولها إلى عمادات الكليات.

2-4 الدراسات السابقة العربية والأجنبية

يهدف هذا الجزء إلى إستعراض عدد من الدراسات السابقة في مجال الدراسة، وكالآتي:

2-4-1 دراسات إدارة المعرفة

2-4-1-1 الدراسات العربية

- دراسة **(أبو قبة،2004) بعنوان "مدى تطبيق دارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الاردن"**. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق تلك الوزارات لبرامج وانظمة ادارة والمعلومات فيها وكذلك معرفة المشاكل والتحديات التي تواجه الادارة المعرفية والمعلوماتية، وكيفية التغلب على هذه المشاكل وعلاجها. وتشكلت عينة الدراسة من (303) من مديري الادارة العليا والوسطى ورؤساء الاقسام في الوزارات المبحوثة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الوزارات المركزية تطبق برامج وانظمة ادارة المعرفة والمعـــلومات باستثناء نظام المكتبات الالكترونية. وأن ادارة المعرفة والمعلومات تحسن من عملية اتخاذ القرارات الادارية، وتسهم في تفعيل عمليات الاتصال والتنسيق بين الافراد العاملين والدوائر التنظيمية في الوزارات المركزية.

- دراسة **(العمري،2004) بعنوان "الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية"**. هدفت الدراسة إلى تحليل استخدام البنوك التجارية الأردنية لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة بهدف تحقيق قيمة عالية لأعمال هذه البنوك. وأجريت الدراسة على (16) بنكا تجاريا أردنيا. وكانت اهم النتائج وجود علاقة بين الاستخدام المشترك لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات وبين القيمة العالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية. كما

توصلت إلى وجود أثر في الزيادة المتحصلة لقيمة الأعمال في البنوك نتيجة للاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وادارة المعرفة.

- دراسة (**حجازي**،2005) بعنوان "**قياس أثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء أنموذج لتوظيف إدارة المعرفة**" . هدفت الدراسة إلى بناء أنموذج لتوظيف ادارة المعرفة في المنظمات الأردنية العامة والخاصة، من خلال إجراء دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص لمعرفة ما إذا كانت المنظمات الأردنية توظف ادارة المعرفة في أعمالها. وقد أجريت هذه الدراسة في (21) منظمة أردنية، منها (11) من القطاع العام و(10) من القطاع الخاص. وبلغ عدد أفراد وحدة المعاينة والتحليل (385) فردا، منهم (240) فردا من القطاع العام، و(145) فردا من القطاع الخاص. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن المنظمات الأردنية العامة والخاصة، على حد سواء، تدرك ما هي ادارة المعرفة، وبمختلف أبعادها، من حيث: المفهوم، والدور، والموجودات، والأهداف، والفوائد، وقيادة المعرفة، والثقافة المنظمية. كما بينت نتائج الدراسة أن المنظمات الأردنية في القطاعين: العام والخاص تمارس عمليات إدارة المعرفة من حيث: التوليد، والتشارك، والتعلم. ونتيجة لذلك، توصلت الدراسة إلى أن المنظمات الأردنية العامة والخاصة توظف ادارة المعرفة في أعمالها وإن كان ذلك بدرجة محدودة تقريبا.

- دراسة (**المومني**،2005) بعنوان "**إتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات العامة في الأدرن: دراسة ميدانية**". هدفت الدراسة الى التعرف على إتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة

وبرامجها في المؤسسات العامة في الأردن. وبما أن إدارة المعرفة كمنهج إداري حديث غير مطبق في المؤسسات العامة والدوائر الحكومية بمفهومه الشامل. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباط ضعيفة إلى متوسطة القوة عكسية بين المعوقات والصعوبات وبين مستوى إستعداد العناصر التالية (مستوى دعم مجالس الإدارة، مستوى إستعداد الموارد البشرية، مستوى إستعداد البنية التحتية) بينما كان هناك عدم وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية لبقية العناصر، كذلك بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو مدى الاخذ بإدارة المعرفة تعزى للمتغيرات الديمغرافية بإستثناء متغير التخصص العلمي.

- دراسة (**القطارنه**،2006) **بعنوان "مدى توافر وظائف ادارة المعرفة وأثرها في فاعلية المديرين في الوزارات الأردنية**". هدفت الدراسة الى تحليل وفحص أثر ادارة المعرفة في فاعلية المديرين في الوزارات الاردنية، حيث تشكلت عينة الدراسة من (131) مدير و(336) موظفا في الوزارات الاردنية. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ابرزها أن مستوى "توافر ادارة المعرفة في الوزارات من وجهة نظر المديرين جاء بدرجة متوسطة.

- دراسة (**النعيمي ونجم**،2006) **بعنوان "نحو إطار مفاهيمي لدراسة وتقييم رأس المال الفكري في الجامعات**". هدفت الدراسة الى تطوير إطار مفاهيمي لرأس المال الفكري ومكوناته في الجامعات، وكذلك تطوير أداة لتقييمه من أجل قياسه وترشيد عملية إدارته. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها، أن هناك علاقة طردية بين التعليم بشكل عام والأداء الإقتصادي أو الإنتاجية؛ أن التعليم الجامعي الذي يساهم بطريقة مباشرة في النمو الإقتصادي، يمارس تأثيراً إيجابياً غير مباشر

في القطاعات الاخرى فيما يشبه المضاعف في الإقتصاد؛ لا زال رأس المال الفكري في الجامعات العربية يعاني من ضعف الإهتمام سواء على مستوى القياس والمحاسبة أو على مستوى التقييم والمقارنة وفق مكوناته ومؤشراته ما بين الجامعات.

2-4-1-2 **الدراسات الاجنبية**

- **دراسة** (Alavi & Leidner, 2001:1-29) **بعنوان** " Review: Knowledge Management and "Knowledge Management Systems: Conceptual Foundation and Research Issues". هدفت الدراسة الى بيان أن المعرفة كمفهوم مجرد وواسع عرف كموضوع جدلي في الحضارة الاغريقية القديمة لكن في السنوات القليلة الماضية تزايد الاهتمام به وخاصة في معالجة المعرفة كمورد تنظيمي، وتبلورت إدارة المعرفة من هذا الاهتمام وركزت بحوث نظم المعرفة على نظم معلومات إدارة المعرفة الهادفة إلى دعم تكوين ونقل وتطبيقات إدارة المعرفة في المنظمات. وتوصلت إلى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها تعقد المعرفة وتعقد مواقع وجودها، وأن إدارة المعرفة عملية معتمدة على بعضها وأن تكنولوجيا المعلومات لعبت دورا هاما في دعم عملياتها. وأوصت بأن تكون البحوث المستقبلية داعمة للإجابة عن الأسئلة البحثية الحاضرة بخصوص عمليات إدارة المعرفة ودور تكنولوجيا المعلومات فيها لمواجهة المنافسة العالمية التي تتطلب المزج بين تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات إدارة المعرفة التنظيمية وعملياتها كمركز اهتمام وضرورة ملحة لتطوير وابتكار الخدمات والسلع بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

- **دراسة** (Marwick,2001:1-20) **بعنوان** "Knowledge Management Technology". هدفت الدراسة الى أن استخدام نموذج Nonaka's في الأنواع الأربعة من المعرفة ركز على المعرفة الضمنية. وتبين بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ساهمت بدور قوي في توفير الحلول للتعامل مع المعرفة الواضحة مثل البحث والتصنيف، لكن هذه المساهمات لا زالت ضعيفة في مجال المعرفة الضمنية ودعمها لتصبح واضحة، رغم وجود تطورات بارزة مثل استخدام قاعدة النص ومواقع الخبرة من خلال مقابلة العاملين وجها لوجه والتي تكمن فيها عمليات الفعالية مثل المؤتمرات الفيديوية والتي لا تزال فيها صعوبات لفهم الإيماءات والتفسيرات وغيرها. وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة التعامل مع المعرفة الانسانية وليس مع المعلومات المستخدمة في النظم الخبيرة والنظم المعتمدة على المعرفة. فإذا حققت التكنولوجيا نجاحا في الوصول إلى الوثائق الصحيحة لاستخدامها بالمهمة الصحيحة فإن الأمل يبقى معقودا لإيصالها إلى العاملين في المواقع الصحيحة، هذا وقد أجريت الدراسة في أمريكا.

- **دراسة** (Laszlo and Laszlo ,2002:400-412) **بعنوان** " Evolving Knowledge For Development: The Role Of Knowledge Management In A Changing World". هدفت الدراسة إلى تبيان ثلاثة أجيال مرت بها إدارة المعرفة الجيل الأول: ركز على ماهية المعرفة وإدارتها من خلال اكتساب الذكاء المتمثل في تكنولوجيا رأس المال الفكري. الجيل الثاني : ركز على الموجود من إدارة المعرفة لاقتراح ما ستكون عليه من خلال عمليات التعلم والابتكار وقاد هذا الجيل المنظمات المتعلمة ومكن العاملين والجماعات من الإبداع والتوجه نحو الجيل الثالث الذي ركز على استكشاف المستقبل بالتركيز على ما ينبغي أن تكون عليه إدارة المعرفة، وهو الجيل الذي يتطلب

من الأعمال ما بات يعرف بالمواطنة التنظيمية القوية، والتوجه نحو ديمقراطية المعرفة من خلال انخراط العاملين ومشاركتهم نحو المزيد من (معرفة ــ كيف) ونحو تغيير العالم، وقد أجريت الدراسة في المكسيك.

- **دراسة** (Bouthillier & Shearer ,2002) **بعنوان** " Understanding Knowledge Management And Information Management: The Need For Empirical Perspective". هدفت الدراسة إلى تحديد الإتجاهات التطبيقية لإدارة المعرفة في القطاع العام والخاص، ومعرفة كيفية تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات عينة الدراسة، معرفة انواع المعرفة التي يتم إدارتها والمناهج المطبقة والأساليب التكنولوجية المستخدمة لذلك، وأخيراً، تحديد مصادر المعرفة والإجراءات المستخدمة لإدارتها.

وقد أجريت الدراسة في كندا على مجموعة من منظمات القطاعين العام والخاص، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان ابرزها التركيز في الواقع العملي على المعرفة الصريحة أكثر من الإهتمام والتركيز على المعرفة الضمنية. إدارة المعرفة تطبيقياً تركز على المشاركة ونشر المعرفة والتي تعتبر جوهر وهدف كافة برامج إدارة المعرفة والمعلومات. هناك إختلاف واضح في الممارسة بين القطاعين العام والخاص، حيث تبين أن القطاع الخاص يستخدم إدارة المعرفة بهدف المشاركة بالمعرفة ونشرها داخلياً، بينما يتم تطبيقها في القطاع العام بشمولية أكثر حيث تهدف إدارة المعرفة إلى المشاركة بالمعرفة والمعلومات ونشرها داخلياً وخارجياً.

- **دراسة** (Mathotra, 2003) **بعنوان** " Measuring Knowledge Assets of Nation **–** Knowledge Systems for Development". هدفت الدراسة إلى وضع إطار عام وتحديد معايير

مناسبة لقياس الأصول المعرفية وبناء نماذج علمية مناسبة لذلك، وبيان كيفية تطوير قدرات وإمكانيات القطاع العام في هذا المجال، حيث طبقت هذه الدراسة في الولايات المتحدة كجزء من نشاط الأمم المتحدة في النشاطات الإجتماعية والعلمية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها وضع مجموعة من المقاييس والمعايير الملائمة لقياس أصول المعرفة في منظمات القطاع العام وذلك بهدف تعزيز قدرة القطاع العام للإستفادة من برامج وأنظمة إدارة المعرفة، كذلك التركيز على مفهوم إقتصاد المعرفة مع عدم المغالاة في النظر إلى إدارة المعرفة كمفهوم إقتصادي. إضافة إلى ذلك فقد أكدت الدراسة على ضرورة التركيز على العنصر البشري في جميع نشاطات ومراحل إدارة المعرفة حيث يمثل العنصر الأهم في جميع الأنشطة والعمليات.

2-4-2 **دراسات الجودة وضمان الجودة**

2-4-2-1 **الدراسات العربية**

- دراسة (**ناجي**،1998) **بعنوان "إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي: دراسة تطبيقية في جامعة عمّان الأهلية"**. هدفت الدراسة الى التعرّف على مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن. وقامت بتطبيقها على جامعة عمّان الأهلية، تم فيها استقراء آراء عمداء الكليات ورؤساء الأقسام ومديري الدوائر والطلبة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة. ودلت نتائج هذه الدراسة أن مستوى رضا طلبة جامعة عمّان الأهلية كان مرتفعاً فيما يخص تجهيزات الجامعة ومنخفضاً بالنسبة للخطط الدراسية والكادر الأكاديمي والأنظمة والتعليمات الداخلية. كما تتوافر لدى الجامعة القناعة والرغبة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، كما أن الجامعة تقوم بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل تقديم الحوافز للموظفين والعمل على تلبية احتياجات الطلبة.

- دراسة (**الطجم**،2001) **بعنوان "المحددات التنظيمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك عبد العزيز"**. هدفت الدراسة إلى بناء أنموذج يحوى المتغيرات المختلفة والمتعلقة بمدى إستعداد جامعة الملك عبد العزيز لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، تحديد مدى ملاءمة (ثقافة التنظيم، المناخ التنظيمي) لجامعة الملك عبد العزيز لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، تحديد مدى مساهمة السياسات الإدارية المتبعة في الجامعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، تحديد ماهية المشاكل التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة. وقد اظهرت النتائج وجود رغبة لقبول وتطبيق إدارة

الجودة الشاملة في الجامعة، مع وجود بعض المتغيرات المتعلقة بالابعاد التنظيمية والسياسات الإدارية كعوامل كابحة تعمل على زيادة مقاومة التغيير.

- دراسة (**النعساني**،2003) **بعنوان "نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**". هدفت الدراسة إلى إقتراح أنموذج لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الجامعات السورية. وقد توصلت الدراسة إلى تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة قد يمثل سفينة النجاة للمؤسسات التعليمية التي تجد نفسها في حاجة للحداثة، خصوصاً مع الضغوطات المتزايدة التي تشهدها هذه المؤسسات من تخفيض في المخصصات الحكومية وتضاءل في الدعم العام، الأمر الذي يجعل الحاجة لإعادة هيكلة قطاع التعليم العالي أكثر إلحاحاً اكثر من أي وقت مضى، وحتى تستطيع المؤسسات أن تحقق النجاح في تبني هذه الفلسفة، لابد أن تحظى هذه الفلسفة بالتزام شامل من القمة للقاعدة، كما يجب أن تعم المؤسسة بالكامل كي تحظى بالقوة وتحقق النجاح الذي تطمح إليه المؤسسة التعليمية.

- دراسة (**الموسوى**،2003) **بعنوان "تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**". هدفت الدراسة إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الكويت وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن 48 فقرة موزعة على أربعة مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي متطلبات الجودة والمتابعة وتطوير القوى البشرية واتخاذ القرار وخدمة المجتمع وأوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية.

- دراسة (**علاونه**،2004) **بعنوان "مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية**". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية وتحديد أكثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبيقا في الجامعة كما يراها أعضاء هيئة التدريس. ومقارنة مستويات إدراك أفراد عينة الدراسة لمدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية وفقا للمتغيرات المستقلة الآتية: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج فيها، والكلية التي يدرس فيها، والعمر. وأخيراً، تزويد المهتمين والقائمين على أمر الجامعة العربية الأمريكية بمبادئ إدارة الجودة الشاملة المطبقة بالجامعة للعمل على تعزيزها وتطويرها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية تعزى لمتغير الجنس ومتغير المؤهل العلمي، سنوات الخبرة في التدريس الجامعي، الجامعة التي تخرج فيها عضو هيئة التدريس، والكلية التي يدرس فيها عضو هيئة التدريس، العمر.

- دراسة (**النعيمي**،2007) **بعنوان "نحو مفهوم مشترك لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**". هدفت الدراسة إلى تقديم مفهوم مشترك لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي. وتوصلت الدراسة إلى أقتراح مجموعة من إجراءات يمكن تطبيقها في المؤسسات التعليمية على المستويين المحلي والإقليمي، منها:تشكيل لجان على مستوى الأقسام العلمية لغرض متابعة إدارة الجودة في القسم العلمي؛ تشكيل لجان من القيادة على مستوى الكليات لمتابعة إدارة الجودة والوقوف

على تطبيق شروطها؛ تكليف دائرة متخصصة في إدارة الجودة على مستوى الجامعة مثل مكتب تنسيق إدارة الجودة يشرف على تطبيق المعايير على مستوى الجامعة ووضع تقارير بتوضيح حالات الخلل والإيجابيات لغرض المعالجة وسد الثغرات والإستمرار بالحالات الجيدة وتطويرها.

2-2-4-2 الدراسات الاجنبية

- **دراسة** (Anderson,2006) **بعنوان** "Assuring Quality/Resisting Quality Assurance: Academics' responses to 'quality' in some Australian universities". هدفت الدراسة إلى التعرف على معايير عملية ضمان الجودة من وجهة نظر ٣٠ أكاديمياً يعملون في ١٠ جامعات استرالية. وتوصلت الدراسة إلى أن ضمان الجودة ومعاييرها تعمل على تحسين الأداء في الجامعات بالإضافة إلى تحسين الإنطباع الإداري تجاه ضمان الجودة.

- **دراسة** (AL bandary,2005) **بعنوان** "Meeting the challenges: The development of quality assurance in Oman's Colleges of Education". هدفت الدراسة إلى بيان التطور الحاصل في ٦ من جامعات وكليات سلطنة عُمان من خلال إدخال منهجية ضمان الجودة في هذه الجامعات والكليات. بالإضافة إلى الحلول العملية التي تم تطويرها خلال إدخال منهجية ضمان الجودة. وتوصلت الدراسة التغيير الذي حصل في الجانب القيادي والثقة الممنوحة من القيادات بالإضافة إلى تحمل المسؤولية من قبل القائمين غلى إدخال هذه المنهجية أدى إلى الجودة وضمانها في العملية التعليمية في الجامعات والكليات عينة الدراسة.

- دراسة (Hoecht,2006) **بعنوان** "Quality Assurance in UK higher education: Issues of trust, control, professional autonomy and accountability". هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الثقة والرقابة والحكم الذاتي والمساءلة من جهة وضمان الجودة في التعليم العالي من جهة أخرى في المملكة المتحدة. بالإضافة توضيح مدى إدراك الأكاديميين لتأثير ضمان الجودة على طبيعة أعمالهم. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الثقة والرقابة والحكم الذاتي والمساءلة من جهة وضمان الجودة في التعليم العالي من جهة أخرى، بالإضافة إلى أن إعتماد منهجية ضمان الجودة في التعليم العالي يقلل من الحاجة إلى الرقابة ويضمن المساءلة بالإضافة إلى الجودة في ضمان جودة الاعمال المنوى القيام بها.

- دراسة (Connolly, et..al,2005) **بعنوان** " Quality Assurance and E-Learning: Reflections from the front Line". هدفت الدراسة إلى إختبار مداخل ضمان الجودة كالتعلم الإلكتروني، التحول والتعزيز المستخدمة في الجامعة. وقد اجريت الدراسة في جامعة Glamorgan في المملكة المتحدة. وقد توصلت الدراسة إلى كفاءة المداخل الجديدة لضمان الجودة والإلتزام بالتغيير في الأساليب التعليمية من خلال هذه المداخل.

- دراسة (Nilsson & Wahlén ,2000) **بعنوان** " Institutional Response to the Swedish Model of Quality Assurance". هدفت الدراسة إلى توضيح التطور في النموذج السويدي لضمان الجودة في التعليم العالي. وقد تكونت عينة الدراسة من 27 تقرير مدقق جودة و 19 مقابلة. وتم مناقشة العلاقة بين مدخل أعلى ــ أسفل ومدخل أسفل ــ أعلى لضمان الجودة الداخلى والحاجة إلى الإحترافية بشكل أكثر في عمل الجودة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين مدخلى التخطيط

من اعلى إلى أسفل ومدخل التخطيط من أسفل إلى أعلى لتحقيق ضمان الجودة وهذا ما يؤدي إلى الإحترافية في أعمال الجودة.

2-4-3 دراسات إدارة المعرفة وضمان الجودة

- دراسة (Waddell & Stewart,2006) **بعنوان** "The Interdependency between Knowledge Management and Quality". هدفت الدراسة إلى إختبار العلاقة بين إدارة المعرفة والجودة. وقد تكونت عينة الدراسة من من الشركات الاسترالية وتم توزيع ١٠٠٠ إستبيان على هذه الشركات، وتم إسترجاع ما نسبته ٢٥% من العدد الإجمالي للإستبانات الموزعة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها تمثل بأن هناك علاقة بين إدارة المعرفة والجودة، وأن هناك تأييد بإع تبار إدارة المعرفة مكون أساسي لنقل ثقافة الجودة في هذه الشركات.

- دراسة (Jaime,et..al, 2005) **بعنوان** "From Quality Management to Knowledge Management in Research Organizations". هدفت الدراسة إلى تقديم منهجية لتنفيذ إدارة الجودة وإدارة المعرفة كوسيلة لدعم عمليات إنتاج إدارة المعرفة . أجريت الدراسة على عينة من المختبرات الطبية في فرنسا . وتوصلت إلى أن المنهجية المقترحة سوف تحسن من آلية تحويل البيانات والمعلومات إلى معرفة يتم الإستفادة منها من قبل كافة العاملين في المختبرات عينة الدراسة.

- دراسة (Chua & Lam,2007) **بعنوان** "Quality assurance in online education: The Universitas 21 Global approach". هدفت الدراسة لوصف عمليات ضمان الجودة في واحد وعشرون جامعة عالمية . وتوصلت الدراسة إلى أن عمليات ضمان الجودة في الجامعات عينة الدراسة تعمل على تحقيق رضا الطلبة وإستق طاب المزيد منهم . بالإضافة إلى أن تبني عمليات

ضمان الجودة تسهل من إلتحاق الطلاب الدراسين في هذه الجامعات عبر ما يسمى بالتعلم الإلكتروني وإنجاز دراستهم، وبالتالي نقل المعرفة التي تمتلكها هذه الجامعات.

- **دراسة** (Zhao & Bryar,2006) **بعنوان** " Integrating Knowledge Management and Total Quality: A Complementary Process ". هدفت الدراسة لوصف عمليات ضمان الجودة في واحد وعشرون جامعة عالمية . وتوصلت الدراسة إلى تقديم عرض نظري موجز عن إدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة ، ومقارنة كلا المدخلين من حيث الاهداف، الاستراتيجيات والتركيز. ومحاول مكاملة كلا المدخلين للقيام بالتطوير والتحسين المستمر في أعمال المنظمات . وتوصلت الدراسة إلى أن المعرفة المستندة على مدخل إدارة الجودة الشاملة تسهل وترشد عملية التعلم والتحسين المستمر في النشاطات والأعمال بالإضافة إلى ذلك فإن التكامل بين هذين المدخلين يؤدي إلى مواجهة التغير في إحتياجات وتوقعات العملاء.

- **دراسة** (Longstaff & Haimes,2000) **بعنوان** " Education and Knowledge Management: A Requisite For Information Assurance". هدفت الدراسة توضيح طبيعة العلاقة بين التعليم وإدارة المعرفة من خلال ضمان المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين التعليم وإدارة المعرفة، حيث أن الإعتماد على المدخل المعرفي في العملية التعليمية تؤكد وتشدد على ضمان صلاحية المعلومات المستخدمة.

- **دراسة** (Lin & Wu,2005) **بعنوان** "Knowledge Creation Model for ISO 9001 : 2000 ".

هدفت الدراسة إلى إقتراح نموذج يتم فيه توضيح طبيعة النشاطات التي تقوم بها إدارة المعرفة

كإطار شمولي لكل من ISO 9001: 2000. وتوصلت الدراسة إلى أن النمـــوذج المقتـــرح لتوليـــد المعرفة لكل من ISO 9001: 2000 يسهل من التدفق المعرفي لعمل كل من منهجيـــات لكـــل ISO 9001: 2000. بالإضافة إلى أن أنظمة إدارة المعرفة في ISO 9001: 2000 ما هـــي إلا وســـائل تطبيقية عملية.

2- 7 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة يظهر أن بعض الدراسات قامت بدراسة اتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة وبعض الدراسات تناولت دراسة إدارة المعرفة بالأداء والإبداع واتخاذ القرارات وإيجاد الميزة التنافسية. أما الدراسة الحالية فإن ما يميزها عمن سبقها من السابات والأبحاث هي أنها تبحث في جانب ها م وحيوي وهو تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليم العالي في الأردن ومعرفة دورها في تحقيق ضمان الجودة في تلك المؤسسات، حيث أن معظم الجهود والبحوث كانت موجهة لدراسة إدارة المعرفة . بالإضافة إلى ذلك فإن فقد إستفادت الباحثة من الدراسات السابقة في جانبين مهمين ، الأول، صياغة الإطار النظري للدراسة، الثاني، صياغة فرضيات الدراسة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3-1 المقدمة

3-2 تصميم الدراسة

3-3 مصادر الحصول على المعلومات

3-4 مجتمع الدراسة وعينتها

3-5 مراحل تطوير أداة القياس

3-5-1 إختيار مقياس الاستبيان

3-5-2 الاختبارات الخاصة بأداة القياس (الاستبيان)

3-5-3 إجراءات توزيع الاستبيان

3-6 الأساليب الإحصائية المستخدمة

3 – 1 المقدمة

ستتناول الباحثة في هذا الفصل المنهجية المطبقة في إجراء الدراسة حيث تبين: تصميم الدراسة، مصادر الحصول على المعلومات، مجتمع الدراسة وعينتها، متغيرات الدراسة ونموذجها، مراحل تطوير القياس، الأساليب الإحصائية المستخدمة في إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة، محددات الدراسة.

3 – 2 تصميم الدراسة

تم اتباع المنهج الوصفي في عرض البيانات، والمنهج التحليلي في تحليل نتائجه الذي يهدف إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، وذلك بإستخدام الأسلوب التطبيقي.

3 – 3 مصادر الحصول على البيانات

لقد تم جمع البيانات بإتباع أساليب مختلفة، حيث:

١. تم تحديد الإطار النظري للدراسة بالإعتماد على المراجع والدوريات والتقارير والدراسات الجامعية ذات الصلة بالموضوع.

٢. الإستبانة، وهي أداة القياس الرئيسية والمعول عليها في هذه الدراسة لجمع البيانات وقد صممت لتغطي جميع متغيرات الأنموذج، ضمن قسمين رئيسيين، وعلى النحو الآتي:

(أولاً) شمل القسم الأول إدارة المعرفة في الجامعات، متضمناً خصائص الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة)، بالإضافة إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمتضمنة خمسة محاور

رئيسة وهي حوسبة المكتبات، ربط الإنترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية، توفير المستلزمات العلمية الحديثة، الإشتراك بقواعد البيانات الخارجية، تنويع المكتبة.

(ثانياً) شمل القسم الثاني ضمان جودة التعليم العالي، متضمناً خمسة محاور رئيسة أيضاً وهي القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية، السمعة الاكاديمية والمهنية، جوائز الجودة والتميز، جودة المرافق الأكاديمية، جودة الخرجيين.

3–4 مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الجامعات الأردنية الخاصة البالغ عددها (18) جامعة موزعـــة على العديد من محافظات المملكة، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة سيتم اختيار عينة مكونة مـــن (6) جامعات، كما يبين الجدول رقم (1)، وتم توزيع الأستبانةعلى عينة مختار ةمن الهيئات الـ تدريـــسية العاملة في هذه الجامعات، وسيعتمد أسلوب المعاينة العشوائية.

جدول (1) أسماء عينة الدراسة من الجامعات الأردنية الخاصة

التسلسل	اسم الجامعة	الموقع (المحافظة)
1	الزيتونة	عمان
2	البترا	عمان
3	عمان الاهلية	السلط
4	العلوم التطبيقية	عمان
5	الزرقاء الاهلية	الزرقاء
6	جامعة فيلادلفيا	جرش

3–5 مراحل تطوير أداة القياس

بعد أن تم تحديد مشكلة الدراسة، وأسئلتها وفرضياتها، قامت الباحثة بتطوير وصياغة فقرات الإستبانة بما يعكس متغيرات الدراسة، واحتوى الاستبيان في صورته النهائية على الأجزاء الآتية:

المتغير المستقل: والمتمثل في إدارة المعرفة في الجامعات. والذي ينقسم إلى الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة)، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

المتغير التابع: والمتمثل ضمان تحقيق الجودة، والمعبر عنه بخمسة محاور رئيسة.

3-5-1 إختيار مقياس الاستبيان

لقد تم اختيار مقياس ليكرت Likert الخماسي، والسبب في ذلك أنه يعتبر من أكثر من المقاييس استخداماً لقياس الآراء لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة

للاختبلى مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات الـ تي يتكون منها مقياس الا تجاه المقتـــرح، وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي:

لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	أوافق إلى حد ما	أوافق	أوافق بشدة
(١) درجة	(2) درجة	(3) درجات	(4) درجات	(5) درجات

ولتحديد درجة الموافقة حددت ثلاث مستويات هي (مرتفعة، متوسطة، ومنخفضة) بناء على المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل – الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$\frac{5-1}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$$

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من 1 – أقل من 2.33

والدرجة المتوسطة من 2.33 – 3.66

والدرجة المرتفعة من 3.67 فأكثر

2-5-3 **الاختبارات الخاصة بأداة القياس (الاستبيان)**

صدق المحتوى (Content Validity):

فقد تطلب التحقق من صدق المحتوى للأداة الاستعانة بنخبة منتقاة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المنتمين إلى علوم الإدارة، والإحصاء والقياس والتقويم بقصد الإفادة من خزينهم المعرفي ومنحنى الخبرة الذي أكسبهم سمعة الألمعية في اختصاصاتهم، مما جعل الأداة أكثر دقة وموضوعية في القياس (أنظر الملحق 1).

وقد بلغ عدد المحكمين (8) محكماً، (أنظر الملحق 2).

ونتيجة لأراء المحكمين فقد إستقر الرأي على الأداة بعد إجراء تعديل في فقراتها، إضافة وحذفاً، شطراً وجمعاً، تثبيتاً وإعادة صياغة وصححت الأداة قبل إجتيازها التحكيم لغوياً وبعدها، وقد تم التوصل إلى إعتماد فقرات الإستبانة (أنظر الملحق 3).

تكونت أداة الدراسة بصورتها النهائية والموجهة لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات عينة الدراسة من (55) فقرة موزعة، كالتالي:

١. **الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة)**، وتضم خمسة فقرات فرعية.
٢. **البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتضم الأسئلة من:** 1 ولغاية 25.
٣. **ضمان تحقيق الجودة، وتضم الأسئلة من:** 26 ولغاية 50.

ثبات الأداة:

للحصول على أداة قادرة على جمع معلومات دقيقة لابد أن تكون تلك الأداة قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبياً، ويعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة. لذلك قامت الباحثة بتطبيق الأداة على أفراد عينة الثبات والمكونة من (30) عضو تدريسياً من خارج أفراد عينة الدراسة، وتم التحقق من الثبات بتطبيق معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha). حيث أن أسلوب كرونباخ ألفا يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، إضافة لذلك فإن معامل (Alpha) يزود بتقدير جيد للثبات. وللتحقق من ثبات أداة الدراسة بهذه الطريقة، طبقت معادلة (Cronbach Alpha)على درجات أفراد عينة الثبات. وعلى الرغم من

عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة (Alpha) لكن من الناحية التطبيقية يعد (Alpha > 0.60) معقولا في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية. انظر الجدول (2).

جدول (2) معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (كرونباخ ألفا)

المحور	قيمة (ألفا) α
حوسبة المكتبات	84.5
ربط الإنترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية	90.7
توفير المستلزمات العلمية الحديثة	75.2
الإشتراك بقواعد البيانات الخارجية	83.4
تنويع المكتبة	77.5
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	87.5
القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية	75.7
السمعة الأكاديمية والمهنية	86.6
جوائز الجودة والتميز	86.1
جودة المرافق الأكاديمية	86.9
جودة الخرجيين	71.2
ضمان تحقيق جودة التعليم العالي	87.5

وتدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عالي عن قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة.

3-5-3 إجراءات توزيع الاستبيان

بعد إكمال الا ستبيانوالتأكد من صدقه وثباتهم توزيعه على أفراد عينة الدراسة وكان يسبق عملية التوزيع لقاء مع المعنيين بتعبئة الا ستبانة يوضح فيه الهدف من الدراسة وأن المعلومات

التي يتم جمعها من أفراد العينة معاملتها بسرية تامة وهي لغايات البحث العلمي فقط . وأستخدمت الباحثة أسلوب الاتصال المباشر بتسليم كل مستجيب نسخة بيده، وبعد أسبوعين من تاريخ التوزيع تم جمعها بالطريقة نفسها، ثم القيام بتحليل البيانات عن طريق استخدام الحاسوب . وقد صـــيغت جميـــع فقرات الاستبانة بصيغة إيجابية.

3–6 الأساليب الإحصائية المستخدمة

للاجابة عن اسئلة الدر اسة واختبار فرضياتها قامت الباحثة باستخدام الاســـاليب الاحـــصائية المناسبة والتي تتالف مما يلي:

- § المتوسطات الحسابية لتحديد معدل إستجابة أفراد العينة لمتغيرات الدراسة.
- § الانحرافات المعيارية لقياس درجة التشتت المطلق لقيم الإجابات عن وسطها الحسابي.
- § تحليل الانحدار البسيط وذلك لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة منفردة والتابعة.

الفصل الرابع

مناقشة نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

1-4 **المقدمة**

يهدف هذا الفصل بشكل رئيسي إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، حيث سيتم إختبار الفرضيات.

2-4 **عرض بيانات عينة الدراسة**

سيتم التطرق في هذا الجزء إلى خصائص عينة الدراسة من حيث الرتبة الأكاديمية، النشاطات العلمية، التكريم، الخبرات. ويظهر الجدول (3) تلك الخصائص.

جدول (3)

وصف أفراد عينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	الترقيات العلمية	أستاذ	20	6.7
		أستاذ مشارك	57	19
		أستاذ مساعد	155	51.7
		مدرس	68	22.7
2	النشاطات العلمية	نشر بحوث	135	43.97
		تأليف كتب	104	33.88
		مؤتمرات علمية	40	13.03
		أنشطة أخرى (دورات تدريبية)	28	9.12
3	الجوائز والحوافز	نقدي	50	18.9
		عيني (شهادات تقدير وتميز)	145	54.9
		وظيفي	69	26.1
4	الخبرات	5 سنوات فأقل	83	27.7
		6 – 10 سنوات	86	28.7
		11-15 سنة	78	26
		16 سنة فأكثر	53	17.7

يبين الجدول (3) من حيث **الترقيات العلمية** أن ما نسبته (51.7%) هم من الرتبة العلمية أستاذ مساعد فيما تبين أن ما نسبته (22.7%) هم من الرتبة العلمية مدرس وأن (19%) من الرتبة

العلمية أستاذ مشارك، وأن (6.7%) هم من الرتبة العلمية أستاذ. أما ما يتعلق **بالنشاطات العلمية** فقد تبين أن (40.6%) يقومون بنشر بحوث وتأليف كتب، وأن ما نسبته (25.2%) يقومون بنشر بحوث، وأن (13.4%) يشاركون بالمؤتمرات العلمية، وأن ما نسبته (11.4%) هم ممن يقومون بتأليف الكتب، وأخيراً، تبين أن (9.4%) هم من الذين يقومون بأنشطة أخرى كالدورات التدريبية. أما فيما يتعلق **بالجوائز والحوافز** فقد تبين أن ما نسبته (54.9%) هم من الذين حصلوا على شهادات تقدير وتميز، أما (26.1%) فقد حصلوا على حوافز وظيفية، وأخيراً، (18.9%) حصلوا على حوافز نقدية. وفيما يتعلق **بالخبرات** تبين أن (28.7%) هم من الذين لديهم منحنى خبرة يتراوح بين 6 – 10 سنوات، وأن (27.7%) هم ممن لديهم خبرة 5 سنوات فأقل، فيما تبين أن ذوى الخبرة 11-15 سنة شكلوا (26%)، وأخيراً، (17.7%) ممن لديهم خبرة 16 سنة فأكثر.

وللإجابة على دور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة استعانت الباحثة بكل من النسب المئوية والتكرارات، وكذلك المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ودرجة أهمية الفقرة ومستوى الموافقة.

ففيما يتعلق بحوسبة المكتبات في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، فقد تبين أن بعد حوسبة المكتبات وكما هو موضح بالجدول (4) حقق وسطاً حسابياً عاماً بلغ (4.40) وبإنحراف معياري عام بلغ (0.64). أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (4.53) لـــ " تُمكن حوسبة المكتبات من توفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات" حيث كان الإنحراف المعياري (0.53) وبين أقل قيمة وسط حسابي حققتها فقرة "تساعد حوسبة المكتبات

على توفير بنية مشتركة للتعاون مع المكتبات والمراكز البحثية الاخرى" بلغت (4.32) وبإنحراف معياري بلغ (0.71).

جدول (4)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة عن حوسبة المكتبات في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تساعد حوسبة المكتبات في مواجهة الزيـادة الهائلـة فـي المعلومات ومصادرها المختلفة وإرتفاع أسعارها	4.48	0.56	مرتفعة
2	تُمكن حوسبة المكتبات من تـوفير الوقـت والجهـد فـي الإجراءات وتقديم الخدمات	4.53	0.53	مرتفعة
3	تساعد حوسبة المكتبات على توفير بنية مشتركة للتعاون مع المكتبات والمراكز البحثية الاخرى	4.32	0.71	مرتفعة
4	تؤدي حوسبة المكتبات إلى إتاحـة المعلومـات وخاصـة الفهرس المحوسب على الخط المباشر Online	4.35	0.68	مرتفعة
5	تساهم حوسبة المكتبات برفع كفاءة الفهرسة والتصنيف من خلال تقليل عمليات الفهرسة لمصادر المعلومات	4.33	0.74	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	4.40	0.64	

أما بعد ربط الإنترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية فقد أشرت وسطاً حسابياً عام بلـغ (4.38) وبإنحراف معياري عام (0.82). أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بـين (4.57) لـ "يساعد وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية علـى جمـع المعلومـات اللازمـة لأغراض البحث العلمي " حيث كان الإنحراف المعياري لها (0.79) وبين أقل قيمة وسـط حسابي

حققتها فقرة "يساعد وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين جودة القدرة التعليميـــة لعضو الهيئة التدريسية" بلغت (4.14) وبإنحراف معياري (0.97). وكما هو موضح بالجدول (5).

جدول (5)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة عن ربط الإنترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يساعد وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات اللازمة لأغراض البحث العلمي	4.57	0.79	مرتفعة
2	يُمكن وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية من إطلاعهم عل كل ما هو جديد في مجال العلم	4.51	0.76	مرتفعة
3	يؤدي وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية إلى تفاعل أكثر مرونة بين أطراف العملية التعليمية	4.32	0.85	مرتفعة
4	وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية يساعد على نشر المعلومات بكفاءة وفاعلية	4.34	0.72	مرتفعة
5	يساعد وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين جودة القدرة التعليمية لعضو الهيئة التدريسية	4.14	0.97	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	4.38	0.82	

فيما أوضحت نتائج بعد توفير المستلزمات العلمية الحديثة وكما هو موضح بالجدول (6) وسطاً حسابياً عام بلغ (3.74) وبإنحراف معياري عام (0.87). أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (4.55) لـــ "لدي الجامعة موقع خاص على الإنترنت" حيث كان الإنحراف المعياري لها (0.61) وبين أقل قيمة وسط حسابي حققتها فقرة "تتوفر في الجامعة برامج

تدريبية ومدربين متخصصين في كافة المجالات العلمية والعملية" بلغت (3.11) وبإنحراف معياري (1.05).

جدول (6)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة عن توفير المستلزمات العلمية الحديثة في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تتوفر الوسائل التكنولوجية الحديثة والمناسبة للتعلم الذاتي كمختبرات الحاسوب	3.85	0.83	مرتفعة
2	تتوفر في الجامعة برامج تدريبية ومدربين متخصصين في كافة المجالات العلمية والعملية	3.11	1.05	متوسطة
3	لدى الجامعة قواعد بيانات شاملة ومحدثة باستمرار لتلبية الإحتياجات المختلفة للمستفدين	3.23	1.01	متوسطة
4	توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمعنيين من الموظفين	3.92	0.87	مرتفعة
5	لدي الجامعة موقع خاص على الإنترنت (الشبكة العنكبوتية)	4.55	0.61	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	3.74	0.87	

وقد بينت نتائج بعد الإشتراك بقواعد البيانات الخارجية وسطاً حسابياً عام بلغ (3.31) وبإنحراف معياري عام (0.99). أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (3.60) لــ "تشترك الجامعة بقواعد بيانات مؤسسات دولية" حيث كان الإنحراف المعياري (0.98)

وبين أقل قيمة وسط حسابي حققتها فقرة "تقدم الجامعة كافة الخدمات الإلكترونية التعليمية للجهات المحلية والخارجية" بلغت (3.03) وبإنحراف معياري (0.92). كما هو موضح بالجدول (7).

جدول (7)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة عن الإشتراك بقواعد البيانات الخارجية في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تشترك الجامعة بقواعد بيانات مؤسسات محلية	3.28	1.05	متوسطة
2	تشترك الجامعة بقواعد بيانات مؤسسات دولية	3.60	0.98	متوسطة
3	لدى الجامعة إتصال مستمر ومباشر بالناشرين وباعة الكتب	3.30	0.96	متوسطة
4	تقدم الجامعة كافة الخدمات الإلكترونية التعليمية للجهات المحلية والخارجية	3.03	0.92	متوسطة
5	نظام الإتصالات المتوفر في الجامعة فاعل لأداء الخدمات الإلكترونية للمستفيدين	3.34	1.06	متوسطة
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	3.31	0.99	

وأخيراً، ما يتعلق ببعد تنويع المكتبة، فقد أظهرت نتائج الجدول (8) وسطاً حسابياً عاماً بلغ (2.90) وبإنحراف معياري بلغ (0.94) أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (3.61) لـــ "لدى الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة إحتياجات القارئيين والباحثين" حيث كان الإنحراف المعياري (0.77) وبين أقل قيمة وسط حسابي حققتها فقرة "لدى مكتبة الجامعة قسم خاص

بالإطلاع على الكتب النادرة" بلغت (2.24) وبإنحراف معياري (1.05). كما هو موضح بالجدول (8).

جدول (8)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة عن تنويع المكتبة في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	لدى الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة إحتياجات القارئيين والباحثين	3.61	0.77	متوسطة
2	لدى الجامعة مكتبة متخصصة للشباب تهدف إلى تأهيل الشباب وتدريبهم على القراءة والبحث	2.90	0.99	متوسطة
3	لدى مكتبة الجامعة قسم يختص بالوسائط المتعددة من أقراص سمعية ومرئية مضغوطة	3.32	0.90	متوسطة
4	لدى مكتبة الجامعة قسم خاص بالإطلاع على الميكروفيلم	2.40	1.01	متوسطة
5	لدى مكتبة الجامعة قسم خاص بالإطلاع على الكتب النادرة	2.24	1.05	منخفضة
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	2.90	0.94	

وأما ما يتعلق بضمان تحقيق الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بأبعادها المحددة بالدراسة، فقد تبين وفيما يتعلق ببعد القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.42) وبإنحراف معياري بلغ (1.14) أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (3.63) لـــ "تتمتع إدارة الجامعة برؤية إستراتيجية طموحة ورسالة واضحة مترجمة إلى محاور وأهداف قابلة للتحقق" حيث كان الإنحراف المعياري (1.07) وبين أقل قيمة وسط حسابي حققتها

فقرة "تعمل إدارة الجامعة على إيجاد ومساندة ثقافة تنظيمية والإلتزام بثقافة تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي" بلغت (3.47) وبإنحراف معياري (1.15). كما هو موضح بالجدول (9).

جدول (9)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة عن القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تتمتع إدارة الجامعة برؤية إستراتيجية طموحة ورسالة واضحة مترجمة إلى محاور وأهداف قابلة للتحقق	3.63	1.07	متوسطة
2	تعمل إدارة الجامعة على إيجاد ومساندة ثقافة تنظيمية والإلتزام بثقافة تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي	3.47	1.15	متوسطة
3	تستخدم إدارة الجامعة مجموعة من قنوات الاتصال لايصال رؤيتها ورسالتها الى مختلف فئات المتعاملين	3.35	1.12	متوسطة
4	تعمل إدارة الجامعة على تصميم وإعتماد نموذج قيادي يعكس الإحتياجات الحالية والمستقبلية للجامعة	3.30	1.22	متوسطة
5	تقوم إدارة الجامعة بالمبادرة والمشاركة الشخصية في قيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر وترسخ مفاهيم الابتكار وممارسات الإبداع	3.34	1.13	متوسطة
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	3.42	1.14	

وقد بينت نتائج بعد السمعة الأكاديمية والمهنية وسطاً حسابياً عام بلغ (3.71) وبإنحراف معياري عام (0.95). أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (4.04) لـــ "لدى الجامعة أعضاء هيئة تدريس يتحلون بسمعة أكاديمية ومهنية كافية لإنجاز رسالة وأهداف الجامعة" حيث كان الإنحراف المعياري (0.81) وبين أقل قيمة وسط حسابي حققتها فقرة "تركز

الجامعة على متطلبات البحث العلمي نظرياً وتطبيقياً وتحرص على مشاركة العاملين فيها" بلغت (3.52) وبإنحراف معياري (1.04). كما هو موضح بالجدول (10).

جدول (10)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة عن السمعة الأكاديمية والمهنية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	لدى الجامعة أعضاء هيئة تدريس يتحلون بسمعة أكاديمية ومهنية كافية لإنجاز رسالة وأهداف الجامعة	4.04	0.81	مرتفعة
2	يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم المساهمات الفكرية المتعلقة بعمل الجامعة	3.73	0.93	مرتفعة
3	يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتطوير المناهج الدراسية والأنشطة المختلفة فيها	3.72	0.97	مرتفعة
4	تشجع الجامعة العاملين فيها على حضور المؤتمرات وورش العمل وعقد اللقاءات العلمية	3.53	1.03	متوسطة
5	تركز الجامعة على متطلبات البحث العلمي نظرياً وتطبيقياً وتحرص على مشاركة العاملين فيها	3.52	1.04	متوسطة
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	3.71	0.95	

فيما أوضحت نتائج بعد جوائز الجودة والتميز وكما هو موضح بالجدول (11) وسطاً حسابياً عام بلغ (3.27) وبإنحراف معياري عام (1.04). أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (3.98) لـــ "تهتم الجامعة بجوائز الجودة والتميز ذات العلاقة بالعمل الأكاديمي" حيث كان الإنحراف المعياري لها (0.80) وبين أقل قيمة وسط حسابي حققتها فقرة "تعير الجامعة

إهتماماً واضحاً لمعايير جائزة الملك عبدالله للموظف المتميز" بلغت (2.91) وبإنحراف معياري (1.07).

جدول (11)
التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جوائز الجودة والتميز

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تهتم الجامعة بجوائز الجودة والتميز ذات العلاقة بالعمل الأكاديمي	3.98	0.80	مرتفعة
2	تخصص الجامعة جوائز للعاملين فيها تتعلق بتنظيم الدورات التدريبية	3.13	1.06	متوسطة
3	لدى الجامعة إهتمام بمنح جائزة التميز في البحث العلمي للعاملين فيها	3.29	1.12	متوسطة
4	تهتم الجامعة بمنح جائزة التميز في التدريس لأعضاء هيئتها التدريسية	3.04	1.17	متوسطة
5	تعير الجامعة إهتماماً واضحاً لمعايير جائزة الملك عبدالله للموظف المتميز	2.91	1.07	متوسطة
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	3.27	1.04	

وما يتعلق ببعد جودة المرافق الأكاديمية فقد أوضحت النتائج أن الوسط الحسابي العام بلغ (3.43) وبإنحراف معياري بلغ (0.90). أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (3.69) لـــ "مبنى الجامعة جذاب بالنسبة لطالبى الخدمة" حيث كان الإنحراف المعياري لها (0.85) وبين أقل قيمة وسط حسابي حققتها فقرة "لدى الجامعة مواقف كافية ومناسبة لسيارات المتعاملين معها" بلغت (3.17) وبإنحراف معياري (0.96).

جدول (12)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة المرافق الأكاديمية

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	يتسم المظهر العام والتصميم الداخلي (الأثاث والديكور) للجامعة بالتنظيم العالي والمتكامل	3.45	0.88	متوسطة
2	القاعات الدراسية في الجامعة (المساحة والأماكن) واسعة ومناسبة	3.48	0.88	متوسطة
3	التجهيزات والتقنيات المستخدمة في العملية التدريسية ملائمة بشكل عام	3.36	0.95	متوسطة
4	لدى الجامعة مواقف كافية ومناسبة لسيارات المتعاملين معها	3.17	0.96	متوسطة
5	مبنى الجامعة جذاب بالنسبة لطالبى الخدمة	3.69	0.85	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	3.43	0.90	

وأخيراً، ما يتعلق ببعد جودة الخرجيين، فقد أظهرت نتائج الجدول (13) وسطاً حسابياً عاماً بلغ (3.66) وبإنحراف معياري بلغ (0.87) أما على مستوى الفقرات فقد تراوحت قيم الوسط الحسابي بين (4.73) لـــ "تهتم الجامعة بإمتحان الكفاءة الجامعية المقرر من قبل وزارة التعليم العالي لأنه يعكس مستوى جودة الخرجيين" حيث كان الإنحراف المعياري (0.51) وبين أقل قيمة وسط حسابي حققتها فقرة "تعمل الجامعة على إقامة مباريات التميز في مختلف الإختصاصات لديها للحكم على جودة الخرجيين" بلغت (2.52) وبإنحراف معياري (1.18). كما هو موضح بالجدول (13).

جدول (13)

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

ومستوى الموافقة لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جودة الخرجيين

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تهتم الجامعة بإمتحان الكفاءة الجامعية المقرر من قبل وزارة التعليم العالي لأنه يعكس مستوى جودة الخرجيين	4.73	0.51	متوسطة
2	ترى الجامعة في توظيف خرجيها من قبل منظمات الأعمال المختلفة معياراً صادقاً للحكم على جودة خرجيها	4.09	0.79	متوسطة
3	ترى الجامعة في معدل التخرج للطالب دليلاً على جودة التعليم	3.91	0.91	متوسطة
4	يعتمد الحكم على جودة الخرجيين من خلال إستجابة الجامعة لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدماتها	3.05	0.98	متوسطة
5	تعمل الجامعة على إقامة مباريات التميز في مختلف الإختصاصات لديها للحكم على جودة الخرجيين	2.52	1.18	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	3.66	0.87	

3-4 إختبار الفرضيات

ستعمل الباحثة في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدراسة، من خلال استخدام الأسلوب الإحصائي المناسب، والتي تم صياغتها على أساس مشكلة الدراسة وأسئلتها، وذلك كما يلي:

الفرضية الرئيسة الأولى

H0-1: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص التي يتمتع بها أعضاء الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

ولغرض اختباهذه الفرضية تم تقسيمها إلى خمسة فرضيات فرعية، وتم إختبار كل فرضية فرعية على حدى، وكما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى :

H0-1-1: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم إستخدام الإنحدار الخطي لتحيد العلاقة بين كل متغير من النشاطات العلمية التيتنجزها الهيئة التدريسية وضماالجودة في الجامعات الأردنية الخاصة ، وكما هو موضح بالجدول (14).

جدول (14)

تحليل الانحدار للعلاقة بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	β معامل الإنحدار	Sig.* مستوى الدلالة
نشر البحوث وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة	0.009	0.000	0.024	3.482	0.878
تأليف الكتب وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة	0.068	0.005	1.390	3.506	0.239
المؤتمرات العلمية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة	0.016	0.000	0.072	3.486	0.789

* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من خلال النتائج الموضحة في الجدول (14) عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية (نشر البحوث؛ تأليف الكتب؛ المؤتمرات العلمية) التي تنجزها الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، إذا بلغت معاملات الإرتباط (0.009) ، (0.068) ، (0.016) على التوالي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبمعاملات تحديد بلغت (0.000) ، (0.005) ، (0.000) على التوالي، كما بلغت قيمة درجة التأثير (3.482) ، (3.506) ، (3.486) على التوالي، وهذا يعنى أن الزيادة بقيمة واحدة في (نشر البحوث؛ تأليف الكتب؛ المؤتمرات العلمية) التي تنجزها الهيئات التدريسية يؤدي إلى زيادة في ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة بقيمة (3.482) ، (3.506) ، (3.486) على التوالي ولكل متغير. وتؤكد

عدم معنوية هذه العلاقة قيم المَختبر الإحصائي (F) الغير دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)
بقيمة بلغت (0.024) ، (1.390) ، (0.072) على التوالي، وعليه تقبل الفرضية العدمية (الصفرية)
والتي تنص على:

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)

من المنطق أن النشاطات التدريسية العلمية المتعلقة بكل من الـ بحوث والكتـب والمـؤتمرات للهيئة التدريسية أن يكون لها علاقة مع ضمان الجودة ومما أثار دهشة الباحثة أن التحليل الإحصائي أشر على أنه لا علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية وضمان الجـودة فـي الجامعـات الأردنية الخاصة، وهو ما يمكن تفسيره أن الإرتباط كان ضعيف ولكن التأثير المتمثل بدرجة التأثير عالي مما نتج عنه دلالة إحصائية ضعيفة وقد يعزى ذلك إلى أن النشطات العلمية المتعلقة بكل مـن البحوث والكتب والمؤتمرات لا تؤثر على ضمان جودة التعليم العالي والسبب فـي ذلـك أن هـذه النشاطات تتعلق بأعضاء الهيئة التدريسية وبترقياتهم وليس لها علاقة مباشرة في تحقيق جودة التعليم العالي فالتدريسي بغض النظر عن درجته العلمية يسعى لتحقيق درجة علمية، وهـذا منطقـي مـن الناحية العملية.

الفرضية الفرعية الثانية :

H0-1-2: **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حركة المرتبات العملية والسعى للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية** (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم إستخدام الإنحدار الخطي لتحيد العلاقة بين كل متغير من الترقيات العلميةالسعى للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة فـي ا لجامعـات الأردنيـة الخاصة، وكما هو موضح بالجدول (15).

جدول (15)

تحليل الانحدار للعلاقة بين المرتبة العلمية والسعى للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	β معامل الإنحدار	Sig.* مستوى الدلالة
العلاقة بين مرتبة الأستاذ وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة	0.040	0.002	0.472	3.497	0.492
العلاقة بين مرتبة الأستاذ المشارك وضمان الجودة في الجامعات الأردنية	0.194	0.038	11.622	3.552	0.001
العلاقة بين مرتبة الأستاذ المساعد وضمان الجودة في الجامعات الأردنية	0.186	0.035	10.721	3.363	0.001
العلاقة بين مرتبة المدرس وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة	0.017	0.000	0.088	3.497	0.767

* **يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى** ($0.05 \geq \alpha$)

يوضح الجدول (15) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الترقيات العلمية (الأستاذ المشارك؛ الأستاذ المساعد) والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، إذا بلغت معاملات الإرتباط (0.194) ، (0.186) على التوالي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبمعاملات تحديد بلغت (0.038) ، (0.035) على التوالي، كما بلغت قيمة درجة التأثير (3.552) ، (3.363) على التوالي، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيم المَختبر الإحصائي (F) الغير دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بقيمة بلغت (11.622) ، (10.721) على التوالي، وعليه ترفض الفرضية العدمية المتعلقة بكل من الترقية العلمية الأستاذ المشارك والأستاذ المساعد وتقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقيات العلمية (الأستاذ المشارك ؛ الأستاذ المساعد) والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)

أما ما يتعلق بكل من الترقية العلمية الأستاذ والمدرس، فقد أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بينها وبين ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، إذا بلغت معاملات الإرتباط (0.040) ، (0.017) على التوالي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبمعاملات تحديد بلغت (0.002) ، (0.000) على التوالي، كما بلغت قيمة درجة التأثير (3.497) ، (3.497) على التوالي، وتؤكد عدم معنوية هذه العلاقة قيم المَختبر الإحصائي (F) الغير دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بقيمة بلغت (0.472) ، (0.088) على التوالي، وعليه تقبل الفرضية العدمية المتعلقة بكل من الترقية العلمية الأستاذ والمدرس، والتي تنص على:

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقيات العلمية (الأستاذ ؛ المدرس) والسعى للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)

إن هذا يعود إلىالتدريسيين ذى الدرجات العلمية أستاذ مشارك وأستاذ مساعد يسعى كل منهم للحصول على الدرجة العلمية الاعلى من خلال الترقية وهو منطقي لأن يكون له علاقة بضمان الجودة حيث أن حاملين هاتين الدرجتين يسعون للتميز ويبذلون جهود اكثر من غيرهم من الدرجات العلمية لتحقيق ذاتهم وسمعتهم وشهرتهم وهو ما ينعكس بشكل مباشر بضمان الجودة، فيما يكون ذوى الدرجة العلمية أستاذ؛ ومدرس غير مبالين بشكل كبير بهذا لأن أصحاب الدرجة العلمية أستاذ حققوا سمعتهم وبذلوا جهوداً كبيرة للوصول إلى هذه المرتبة العلمية العالية، ويكون صاحب الدرجة العلمية مدرس منشغلاً بتحقيق مستوى معين من المعيشة لان الطريق أمامه طويل جداً لتحقيق التميز سواء من حيث الترقية أو من حيث السمعة والشهرة والتميز الاكاديمي.

الفرضية الفرعية الثالثة :

H0-1-3: **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والتكريمات التي تحصل عليها الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية** (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم إستخدام الإنحدار الخطي لتحيد العلاقة بين كل متغير من الحـــوافز والتكريمات وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، وكما هو موضح بالجدول (16).

جدول (16)

تحليل الانحدار للعلاقة بين الحوافز والتكريمات وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	β معامل الإنحدار	Sig.* مستوى الدلالة
الحوافز النقدية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة	0.065	0.004	1.111	3.479	0.293
الحوافز العينية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة	0.067	0.004	1.174	3.549	0.280
الحوافز الوظيفية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة	0.018	0.000	0.082	3.493	0.775

* **يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى** ($0.05 \geq \alpha$)

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وكما هو موضح بالجدول (16) عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والتكريمات (النقدية؛ العينية؛ الوظيفية) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، إذا بلغت معاملات الإرتباط (0.065) ، (0.067) ، (0.018) على التوالي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبمعاملات تحديد بلغت (0.004) ، (0.004) ، (0.000) على التوالي، كما بلغت قيمة درجة التأثير (3.479) ، (3.549) ، (3.493) على التوالي، وهذا يعني أن

الزيادة بقيمة واحدة في (الحوافز والتكريمات النقدية؛ الحوافز والتكريمات العينية؛ الحوافز والتكريمات الوظيفية) تؤدي إلى زيادة في ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة بقيمة (3.479) ، (3.549) ، (3.493) على التوالي ولكل متغير على حدى. وتؤكد عدم معنوية هذه العلاقة قيم المَختبر الإحصائي (F) والغير دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بقيمة بلغت (1.111) ، (1.174) ، (0.082) على التوالي، وعليه تقبل الفرضية العدمية (الصفرية) والتي تنص على:

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والتكريمات التي تحصل عليها الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)

والسبب في هذا أن الحوافز والتكريمات التي تحصل عليها الهيئات التدريسية لم تصل إلى مستوى المعنوية لضمان الجودة حيث تعتقد الباحثة أن هذه الحوافز والتكريمات لا ترتقي إلى المستوى الذي يحفز الهيئات التدريسية لنشاطات علمية وللمنافسة على تلك الحوافز وبالتالي إنعكاسها إيجابياً على ضمان الجودة.

الفرضية الفرعية الرابعة :

H0-1-3: **لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرات الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية** (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم إستخدام الإنحدار الخطي لتحيد العلاقة بين كل متغير من خبرات الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، وكما هو موضح بالجدول (17).

جدول (17)

تحليل الانحدار للعلاقة بين خبرات الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة

البيان	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	β معامل الإنحدار	Sig.* مستوى الدلالة
العلاقة بين خبرة 5 سنوات فأقل وضمان الجودة في الجامعات الأردنية	0.018	0.000	0.094	3.483	0.759
العلاقة بين خبرة 5 – 10سنوات وضمان الجودة في الجامعات الأردنية	0.151	0.023	7.000	3.427	0.009
العلاقة بين خبرة 11 – 15 سنة وضمان الجودة في الجامعات الأردنية	0.105	0.011	3.350	3.532	0.068
العلاقة بين خبرة 16 سنة فأكثر وضمان الجودة في الجامعات الأردنية	0.079	0.006	3.515	1.882	0.171

* **يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى** ($\alpha \geq 0.05$)

يوضح الجدول (17) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين خبرات الهيئات التدريسية (**5 – 10 سنوات**) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، إذا بلغت معاملات الإرتباط (0.151) عند مستوى (**$\alpha \leq 0.05$**)، وبمعامل تحديد بلغت (0.023)، أي أن ما قيمته (0.023) من التغيرات في

تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة ناتج عن التغير في الخبرة التدريسية من (5– 10 **سنوات**) كما بلغت قيمة درجة التأثير (3.427)، وهذا يعنى أن الزيادة بقيمة واحدة في الخبرة التدريسية (5 – 10 **سنوات**) يؤدى إلى زيادة في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بقيمة (3.427). وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة المَختبر الإحصائي (F) وهي دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بقيمة بلغت (7.000)، وعليه ترفض الفرضية العدمية المتعلقة بالخبرة التدريسية (5– 10 **سنوات**) وتقبل الفرضية البديلة، والتي تنص على:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة التدريسية (5 – 10 سنوات) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)

أما ما يتعلق بكل من الخبرات التدريسية 5 سنوات فأقل؛ 11 – 15 سنة؛ 16 سنة فأكثر، فقد أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بينها وبين ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، إذا بلغت معاملات الإرتباط (0.018) ، (0.105) ، (0.079) على التوالي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبمعاملات تحديد بلغت (0.000) ، (0.011) ، (0.006) على التوالي، كما بلغت قيمة درجة التأثير (3.483) ، (3.532) ، (1.882) على التوالي، وتؤكد عدم معنوية هذه العلاقة قيم المَختبر الإحصائي (F) الغير دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بقيمة بلغت (0.094) ، (2.250) ، (3.515) على التوالي، وعليه تقبل الفرضية العدمية المتعلقة بكل من الخبرة التدريسية 5 سنوات فأقل؛ 11 –15سنة؛ 16سنة فأكثر، والتي تنص على:

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرات التدريسية (5 سنوات فأقل؛ 11 – 15 سنة؛ 16 سنة فأكثر) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05)

إن تفسير هذه النتيجة يعود إلى أن أصحاب الخبرة أقل من خمس سنوات يكونون مـــشغولين في إثبات وجودهم من خلال الإلتزام بأوقات العمل ولفت نظر الآخرين لهم وليس تحقيق ضمان في العملية التعليمية، وأن أصحاب الخبرة العملية 16سنة فأكثر فقد قاموا بإثبات وجودهم وتحقيق ذاتهم في الجامعة من خلال منحنى الخبرة الذي يمتلكونه وليس لديهم الوقت للنظر إلى التميــز وتحقيــق ضمان الجودة في التعليم. وعلى الشق الآخر فإن أصحاب الخبرات العملية مــن 5 - 10 ســنوات ؛ 11 – 15 سنه، فما زال الطريق والمجال مفتوح أمامهم للتميز وتحقيق ضمان الجودة في الجامعــات لان منحنى الخبرة لديهم ما زال ليس كبيراً إلى حد ما وهذا يرتبط مع نتيجة الفرضية الاولى والتـــي تتعلق بالدرجة العلمية فأصحاب هذين المستويين من الخبرة يكونون من أصحاب الدرجات العلميـــة الأستاذ المشارك والأستاذ المساعد.

الفرضية الرئيسة الثانية

H0-2: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين خصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.

ولغرض اختباهذه الفرضية تم تقسيمها إلى خمسة فرضيات فرعية، وتم إختبار كل فرضية فرعية على حدى، وكما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى :

H0-2-1: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين حوسبة المكتبات في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.

لاختبار هذه الفرضية إستخدمت الباحثةأسلوب تحليل الا نحدار الخطي البسيط لإيجاد العلاقة بين حوسبة المكتبات في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجا معات الاردنية الخاصة ، وكما هو موضح في الجدول (18).

جدول (18)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين حوسبة المكتبات وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة

البيان	(R) الارتباط	(R square) معامل التحديد	F المحسوبة	β معامل الإنحدار	Sig.* مستوى الدلالة
حوسبة المكتبات وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة	0.039	0.002	0.465	3.716	0.496

* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (18) العلاقة بين حوسبة المكتبات وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين حوسبة المكتبات وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة، إذا بلغ معامل الإرتباط (0.039) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبمعامل تحديد بلغ (0.002)، أي أن ما قيمته (0.002) من التغيرات في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة ناتج عن التغير في حوسبة المكتبات، كما بلغت قيمة درجة التأثير (3.716)، وهذا يعنى أن الزيادة بقيمة واحدة في حوسبة المكتبات يؤدي إلى زيادة في ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة بقيمة (3.716). وتؤكد عدم معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (0.465) وهي غير دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الفرعية الاولى، التي تنص على:

عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين حوسبة المكتبات في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة

الفرضية الفرعية الثانية :

H0-2-2: **لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية** (0.05) **بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.**

لاختبار هذه الفرضية إستخدمت الباحثةأسلوب تحليل الا نحدار الخطي البسيط لإيجاد العلاقة بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسيةفي الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجام عـــات الاردنية الخاصة، وكما هو موضح في الجدول (19).

جدول (19)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة

البيان	(R) **الارتباط**	(R square) **معامل التحديد**	F **المحسوبة**	β **معامل الإنحدار**	Sig.* **مستوى الدلالة**
إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة	0.101	0.010	3.086	3.073	0.080

* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (19) العلاقة بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة، إذا بلغ معامل الإرتباط (0.101) عند مستوى

(α ≥ 0.05)، وبمعامل تحديد بلغ (0.010)، أي أن ما قيمته (0.010) من التغيرات في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة ناتج عن التغير في إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (3.073)، وهذا يعنى أن الزيادة بقيمة واحدة في إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية يؤدي إلى زيادة في ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة بقيمة (3.073). وتؤكد عدم معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (3.086) وهي غير دالة عند مستوى (α ≥ 0.05)، وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الفرعية الاولى، التي تنص على:

عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين إيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة

الفرضية الفرعية الثالثة :

H0-2-3: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة التي تستخدمها الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.

لاختبار هذه الفرضية إستخدمت الباحثةأسلوب تحليل الا نحدار الخطي البسيط لإيجاد العلاقة بينتوفير المستلزمات العلمية الحديثةوتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة ، وكما هو موضح في الجدول (20).

جدول (20)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة

البيان	(R) **الارتباط**	(R square) **معامل التحديد**	F **المحسوبة**	β **معامل الإنحدار**	Sig.* **مستوى الدلالة**
توفير المستلزمات العلمية الحديثة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة	0.483	0.233	88.670	1.709	0.000

* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (20) العلاقة بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة، إذا بلغ معامل الإرتباط (0.483) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبمعامل تحديد بلغ

(0.233)، أي أن ما قيمته (0.233) من التغيرات في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة ناتج عن التغير في توفير المستلزمات العلمية الحديثة، كما بلغت قيمة درجة التأثير (1.709)، وهذا يعنى أن الزيادة بقيمة واحدة في توفير المستلزمات العلمية الحديثة يؤدي إلى زيادة في ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة بقيمة (1.709). وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (88.670) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية) وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة التي تستخدمها الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة

الفرضية الفرعية الرابعة :

H0-2-4: **لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.**

لاختبار هذه الفرضية إستخدمت الباحثةأسلوب تحليل الا نحدار الخطي البسيط لإيجاد العلاقة بينالاشتراك بقواعد البيانات الخارجية تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة ، وكما هو موضح في الجدول (21).

جدول (21)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة

البيان	(R) **الارتباط**	(R square) **معامل التحديد**	F **المحسوبة**	β **معامل الإنحدار**	Sig.* **مستوى الدلالة**
الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة	0.508	0.258	103.532	2.048	0.000

* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى (**α** ≥ 0.05)

يوضح الجدول (21) العلاقة بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة، إذا بلغ معامل الإرتباط (0.508) عند مستوى (α ≥ 0.05)، وبمعامل تحديد بلغ

(0.258)، أي أن ما قيمته (0.258) من التغيرات في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة ناتج عن التغير في الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (2.048)، وهذا يعنى أن الزيادة بقيمة واحدة في الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية يؤدي إلى زيادة في ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة بقيمة (2.048). وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (103.532) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الرابعة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية) وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة

الفرضية الفرعية الخامسة :

H0-2-5: **لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة**.

لاختبار هذه الفرضية إستخدمت الباحثةأسلوب تحليل الا نحدار الخطي البسيط لإيجاد العلاقة بين تنويع المكتبةوتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة ، وكما هو موضح في الجدول (22).

جدول (22)

تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة

البيان	(R) **الارتباط**	(R square) **معامل التحديد**	F **المحسوبة**	β **معامل الإنحدار**	Sig.* **مستوى الدلالة**
تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة	0.558	0.311	134.578	1.923	0.000

* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (22) العلاقة بين تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة، إذا بلغ معامل الإرتباط (0.558) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، وبمعامل تحديد بلغ (0.311)، أي أن ما قيمته (0.311) من التغيرات في تحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة ناتج عن التغير في تنويع

المكتبة، كما بلغت قيمة درجة التأثير (1.923)، وهذا يعنى أن الزيادة بقيمة واحدة في تنويع المكتبة يؤدي إلى زيادة في ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة بقيمة (1.923). وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (134.578) وهي دالة عند مستوى ($\geq$ 0.05 α)، وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الخامسة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية) وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) **بين تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة**

الفصل الخامس

الإستنتاجات والتوصيات

5-1 المقدمة

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، بالأعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات . وقد أثارت الدراسة جملة من التساؤلات وقدمت أيضا فرضيات تعلقت بط بيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتوصلت إلى عدة استنتاجات ساهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها، وكما يلي:

5-2 الاستنتاجات

- بينت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية التي تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) حيث إنه من المنطق أن النشاطات التدريسية العلمية المتعلقة بكل من البحوث والكتب والمؤتمرات للهيئة التدريسية أن يكون لها علاقة مع ضمان الجودة ومما أثار دهشة الباحثة أن التحليل الإحصائي أشر على أنه لا علاقة ذات دلالة إحصائية بين النشاطات العلمية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، وهو ما يمكن تفسيره أن الإرتباط كان ضعيف ولكن التأثير المتمثل بدرجة التأثير عالي مما نتج عنه دلالة إحصائية ضعيفة وقد يعزى ذلك إلى أن النشطات العلمية المتعلقة بكل من البحوث والكتب والمؤتمرات لا تؤثر على ضمان جودة التعليم العالي والسبب في ذلك أن هذه النشاطات تتعلق بأعضاء الهيئة التدريسية وبترقياتهم وليس لها علاقة مباشرة في تحقيق جودة التعليم العالي فالتدريسي بغض النظر عن درجته العلمية يسعى لتحقيق درجة علمية، وهذا منطقي من الناحية العملية.

o أوضحت النتائج وجودعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقيات العلمية (الأستاذ المشارك؛ الأستاذ المساعد) والسعى للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقيات العلمية (الأستاذ ؛ المدرس) والسعى للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) وهذا يعود إن الرتبة العلمية الأستاذ تعتبر أعلى مرتبة علمية يتم إكتسابها بعد نشاط علمي متواصل من الأبحاث والكتب حيث ينعكس ذلك في مرتبي أستاذ مساعد وأستاذ مشارك وأشرت الفرضية السابقة تلك العلاقة وقد يعزى تفسير النتيجة إلى أن المرتبة العلمية أستاذ مشارك وأستاذ مساعد يعد الحصول عليها أقل من المرتبة العلمية أستاذ، وكذلك الحال بالنسبة للمرتبة العلمية مدرس حيث أن القيام بالنشاطات العلمية للحصول على الترقية لا تؤثر على المرتبة اعلمية الحاصل عليها مما لا يوجد حافز لذلك.

o تبين من خلال القيام بالتحليل الإحصائي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والتكريمات التي تحصل عليها الهيئات التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) والسبب في هذا أن الحوافز والتكريمات التي تحصل عليها الهيئات التدريسية لم تصل إلى مستوى المعنوية لضمان الجودة حيث تعتقد الباحثة أن هذه الحوافز والتكريمات لا ترتقى إلى المستوى الذي يحفز الهيئات التدريسية لنشاطات علمية وللمنافسة على تلك الحوافز وبالتالي إنعكاسها إيجابياً على ضمان الجودة.

o أشرت نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخبرة التدريسية (5–10 سنوات) وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) وعدم وجود علاقة

ذات دلالة إحصائية بين الخبرات التدريسية (5 سنوات فأقل؛ 11 – 15سنة؛ 16سنة فأكثر) وضـــمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) إن تفسير هذه النتيجة يعود إلى أن أصحاب الخبرة أقل من خمس سنوات يكونون مشغولين في إثبـــات وجـــودهم مـــن خـــلال الإلتزام بأوقات العمل ولفت نظر الآخرين لهم وليس تحقيق ضـــما ن فـــي العمليـــة التعليميـــة، وأن أصحاب الخبرة العملية 16 سنة فأكثر فقد قاموا بإثبات وجودهم وتحقيق ذاتهم في الجامعة من خلال منحنى الخبرة الذي يمتلكونه وليس لديهم الوقت للنظر إلى التميز وتحقيق ضمان الجودة في التعليم .

وعلى الشق الآخر فإن أصحاب الخبرات العملية من 5 - 10 سنوات ؛ 11 – 15 ســنه، فمـــا زال الطريق والمجال مفتوح أمامهم للتميز وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات لان منحنى الخبرة لديهم ما زال ليس كبيراً إلى حد ما وهذا يرتبط مع نتيجة الفرضية الاولى والتي تتعلق بالدرجـــة العلميـــة فأصحاب هذين المستويين من الخبرة يكونون من أصحاب الـــدرجات العلميـــة الأســـتاذ المـــشارك والأستاذ المساعد.

- بينت النتائج عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالـــة معنويـــة (0.05) بـــين حوسبة المكتبات في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة
- تبين عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنويـــة (0.05) بـــين إيـــصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية في الجامعة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعـــات الاردنيـــة الخاصة.

- أشارت نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين توفير المستلزمات العلمية الحديثة التي تسد تخدمها الهيئات التدريسية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.
- توصلت الباحثة من خلال نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.
- أشارت نتائج التحليل إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) بين تنويع المكتبة وتحقيق ضمان الجودة في الجامعات الاردنية الخاصة.

3-5 **التوصيات**

وفقاً للاستنتاجات التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات، تم الخروج بالتوصيات الآتية:

١. الإهتمام بالنشاطات العلمية التي تنجزها الهيئات التدريسية وإعطاؤها وزناً أكبر في الترقية العلمية لما لهذه النشاطات من أهمية في تحقيق أهداف جوة التعليم العالي.

٢. إعطاء الفرصة للمرتبة العلمية المدرس لما لهذه المرتبة من تبعات على نتائج جودة التعليم العالي، بالإضافة إلى الإهتمام أكثر بالمرتبة العلمية الأستاذ لما قدمه أصحاب هذه المرتبة من خدمات كبيرة في سبيل تحسين جودة التعليم العالي بالإضافة إلى الأخذ بأرائهم لما يحملونه من خبرة كبيرة في مجال عملهم.

٣. العمل على الإهتمام بالتعليم الإلكتروني من خلال حوسبة المكتبات وجعل مستخدميها كثر من خلال التحفيز على الإستخدام الإلكتروني للكتب والمجلات العلمية.

٤. الإهتمام كثيراً بإيصال الانترنت مع مكاتب الهيئات التدريسية في الجامعة لما لهذا المتغير أثر كبير في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي والتحفيز على إستخدام الإنترنت للإطلاع على أحدث ما صدر والتطورات الكبيرة في المجالات العلمية كل حسب إختصاصه.

٥. صياغة خطة محددة المعالم لترسيخ ممارسات إدارة المعرفة وأليات تطبيقها وأهميتها في عمل الجامعات الأردنية الخاصة.

٦. ترسيخ مفهوم إدارة المعرفة لدي أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصـــة بغض النظر عن منحنى الخبرة أو الدرجة العلمية.

٧. الإهتمام بالبنية التحتية والتكنولوجية وتخصيص الموارد بشقيها المالي والفكري لتأسيس شبكات إتصال فاعلة في الجامعات الأردنية الخاصة فيما بينها.

٨. تصميم برنامج ضمان الجودة بالجامعات الأردنية الخاصة مع الأخذ بنظـــر الإعتبـــار مكونات برنامج ضمان الجودة بالإطلاع على أفضل الممارسات في نفس المجـــال، بحيـــث يتـــولى مسؤولية التنفيذ مجموعة من الأفراد يعملون في تناسق تام على هيئة فـــرق عمـــل وصـــولا الـــى الأهداف المحددة والمرغوبة تحت قيادة جامعية واعية وفعالة.

٩. المراجعة المستمرة لنتائج التطبيق المتحققة ومقارنتها مع ما هو متوقع وذلـــك بهـــدف الوقوف على مدى نجاح أو تعثر الجامعة في تطبيق الجـــودة ومـــدى ملائمـــة المفهـــوم لظـــروف الجامعات.

١٠. العمل على تكامل وتفاعل كل من مدخلي إدا رة المعرفة والجودة في تحقيق أهـــداف وغايات الجامعات على المدى البعيد والإستناد إليهما في عمل الجامعات.

قائمة المراجع

أولا: المراجع العربية

١. أبو فارة، يوسف،(2004)، "**العلاقة بين إستخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء**"، المؤتمر العلمي الرابع، إدارة المعرفة، جامعة الزيتونة، عمان، الأردن، 26 – 28 نيسان

٢. أبو قبة، عاهد جبر، (2004)، "**مدى تطبيق إدارة المعرفة والمعلومات في الوزارات المركزية في الأردن** "، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

٣. أحمد، إبراهيم أحمد، (1998)، "**الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والمدرسية**"، دار الوفاء، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.

٤. خضير، كاظم محمود، (2002)، "**إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**"، دار المسيرة، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

٥. حجازي، هيثم (2005)، "**قياس اثر ادراك ادارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الاردنية: دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء انموذج لتوظيف ادارة المعرفة**"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة العربية للدراسات العليا، عمان، الاردن.

٦. الرشيد، محمد (1995)، "**الجودة الشاملة في التعليم**"، مجلة المعلم: مجلة تربوية ثقافية جامعية (1995)، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

٧. الرفاعي، غالب ؛ ياسين، سعد، (2004)، "**دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الإئتمان**"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع ــ إدارة المعرفة في العالم العربي ــ جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأدرن، 26 ــ 28 نيسان.

٨. الزامل، ريم، (2003)، "**إدارة المعرفة لمجتمع قادر على المعرفة**"، متوفر عبر مجلة العالم الرقمي، العدد 16، إبريل.

٩. السلمي، على، (1995)، " إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للإيزو 9000"، دار غريب، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

١٠. شلفين، بادي (1996)، "**إشكالية المعرفة في الفكر الفلسفي**"، مجلة المعرفة، السنة الخامسة والثلاثون، العدد 394، تموز.

١١. صبري، هالة، (2004)، "**العرب والمعرفة والمستقبل**"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع ــ إدارة المعرفة في العالم العربي ــ جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الأدرن، 26 ــ 28 نيسان.

١٢. صيام، زكريا، (2004)، "**مدى إدراك أهمية إدارة المعرفة المحاسبية في الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية**"،رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

١٣. الطائي، رعد؛ قدادة، عيسى، (2003)، "**إدارة الجودة الشاملة : مفهوم وإطار للتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستويات الأداء**"، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية الثاني، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.

١٤.الطائي، يوسف حجيم؛ العبادي، محمد فوزي؛ العبادي، هاشم فوزي، (2008)، "**إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي**"، دار الوراق للنشر والتوزيع.

١٥. الطجم، عبدالله بن عبدالغني، (2002)، "**المحددات التنظيمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الملك عبد العزيز**"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الإقتصاد والإدارة، المجلد 15، العدد 2.

١٦. عبد الرحمن، توفيق، (2004)، "**المناهج التدريسية المتكاملة : منهج إدارة الجودة الشاملة**"، مركز الخبرات المهنية للإدارة (PMEC)، الطبعة الثانية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

١٧. علاونه، معزوز جابر، (2004)، "**مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة العربية الأمريكية**"، ورقة علمية اعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني، جامعة القدس المفتوحة، مدينة رام الله في الفترة الواقعة 3-5/ تموز.

١٨. العمري، غسان، (2004)، "**الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وادارة المعرفة لتحقيق قيمة لاعمال البنوك التجارية الاردنية**"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

١٩. الغرايبة، خالد، (2003)، "**المعرفة الإدارية وأثرها على الإبداع الإداري لدى المشرفين الإداريين في الشركات المساهمة العامة الأردنية في إقليم الجنوب**"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة مؤته، الكرك.

٢٠. فتحي، شاكر أحمد ؛ زيدان، همام بدراوي، (2003)، "**تقويم أداء كليات التربية في ضوء إدارتها الفعالة: تصور مقترح**"، بحث مقدم للمؤتمر التربوي الدولي الثالث (نحو إعداد أفضل لمعلم المستقبل)، كلية التربية، جامعة السلطان قابوس، مسقط، سلطنة عُمان.

٢١.القطارنة، زياد، (2006)، "**مدى توافر وظائف ادارة المعرفة واثرها في فاعلية المديرين في الوزارات الاردنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤته، الكرك، الأردن.

٢٢. قنديلجي، عامر؛ والسامرائي، إيمان، (2002)، "**تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**"، الطبعة الاولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

٢٣. مصطفي، أحمد؛ الأنصاري، محمد، (2002)، "**برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي**"، قطر، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج.

٢٤. الموسوي، نعمان محمد، (2003)، "**تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**"، المجلة التربوية، العدد 67، المجلد 17، جامعة الكويت، دولة الكويت.

٢٥. الموقع الألكتروني لوزارة التعليم العالي، (2008).

٢٦.المومني، حسان، (2005)، "**اتجاهات المديرين نحو تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات العامة في الأردن**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

٢٧.ناجي، فوزية محمد، (1998)، "**إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في مؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة جامعة عمان الأهلية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

٢٨.نجم، نجم عبود، (2008)، "**إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**"، دار الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

٢٩. النعساني، عبد المحسن، (2003)، "**نموذج مقترح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي**"، الملتقى العربي لتطوير أداء كليات الإدارة والتجارة في الجامعات العربية، حلب، الجمهورية العربية السورية، 11 ــ 13 / مارس.

٣٠. النعيمي، محمد عبد العال ؛ نجم، نجم عبود، (2006)، "**نحو إطار مفاهيمي لدراسة وتقييم رأس المال الفكري في الجامعات**"، المؤتمر العلمي لإتجاد الجامعات العربية، جامعة الجزائر، 2 ــ 5 / أبريل.

٣١. النعيمي، محمد عبد العال، (2007)، "**نحو مفهوم مشترك لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي**"، مجلة إتحاد الجامعات العربية، الجودة في التعليم العالي في الوطن العربي، العدد ٤.

ثانيا : المراجع الأجنبية

1. Al-bandary, Mohammed Sulaiman, (2002), “Meeting the challenges: The development of quality assurance in Oman’s Colleges of Education”, Higher Education, Springer,(5)

2. Alavi, Maryam, and Leidner Dorothy E., (2001), “Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research ISSUES”, Yarmouk University Data Base, Management Information’s Systems, Vol. 25, Issue 1.

3. Alter, Steven, (2002), “Information Systems: The Foundation of e-Business”, 4th ed, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River.

4. Anderson, Gina, (2006), “Assuring Quality/Resisting Quality Assurance: Academics’ responses to ‘quality’ in some Australian universities”, Quality in Higher Education, Vol.12, No.2, July.

5. Bonser, C.(1999), “Total Quality Education", Public administration Review, No.52.

6. Chua, Alton & Lam, Wing, (2007), “Quality assurance in online education: The Universitas 21 Global approach”, British Journal of Educational Technology, Vol. 38, No. 1.

7. Connolly, Michael; Jones, Norah & O, shea, John, (2005), “Quality Assurance and E-learning: Reflections from the front line”, Quality in Higher Education, Vol. 11, No. 1, April.

8. Daft, R. & Noe, R. (2005), “Organizational Behavior”, Sandiego, Dryden press, Harcourt College Publishers.

9. Davenport, T.H., & Prusak, L., (1998), “Working Knowledge-How Organization Manage What the Know”, Harvard Business School Press, Boston, MA.

10. Drucker P.,(1995), "The information executive truly need", Harvard Business Review, Jan- Feb.

11. Duffy, Jan., (2000), "Knowledge Management: To Be or Not to Be?", Information.

12. Erickson, W. A. Kellogg, J. C. Thomas, (2001), "The Knowledge Management Puzzle: Human and Social Factors In Knowledge Management", I B M System Journal, Vol. 40, Issue 4.

13. Harvey, D. and Brown, D. (2001), "An Experiential Approach to organizatonal Development", 6th edition, Prentice Hall, New Jersey, USA.

14. Hoecht, Andreas, (2001)," Quality assurance in UK higher education: Issues of trust، control, professional autonomy and accountability", Higher Education, 51.

15. Jaime, Astrid, Mickael Gardoni, and Joel Mosca, (2006),"From Quality Management to Knowledge Management in Research organization", International Journal of Innovation Management, Vol. 10, No. 2, June.

16. King, William. (2000), "Playing an Integral Role In Knowledge Management" , Information System Management. Vol. 17, Issue.4.

17. Koenig, Michael E.D. (1999), "Education for knowledge Management".U.S.A, vol. 19, Issue.1.

18. Laszlo, A & Laszlo, K. (2002), "Evolving Knowledge for Development: The Role of Knowledge Management in a Changing World". (JKM vol. 6).

19. Laudon K.C. & Laudon J.P.,(2007),"Essentials & Management Information Systems", Prentice Hall, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

20. Lee H. & Choi.B, (2003), "Knowledge Management Enablers, Process and Organizational Performance: An Integrative View and Empirical Examination", Journal of Management Information Systems, Vol. (20), No. (1), summer.

21. Lin, Chinho & Wu, Chuni, (2005), " A Knowledge Creation Model for ISO 9001 : 2000",Total Quality Management Vol. 16, No. 5, July .

22. Longstaff, Thomas & Haimes, Yacov Y., (2000), "Education and Knowledge Management: A Requisite for Information Assurance ", Working Paper, August 30.

23. Malhotra, Yogesh, (2002), "Knowledge Management & Knowledge Organization & Knowledge Worker”.

24. Martin, W. & Brown, C. & Dehayes, D. & Hoffer, J. & Perkins, W. (2002), “Managing Information Technology”, Upper Saddle River, New Jersey Prentice-Hall.

25. Marwick, A. (2001), “Knowledge Management Technology”. IBM Systems Journal, Vol. 40 Issue.

26. Malhotra yogish, (2003), "Measuring Knowledge assets of nation knowledge systems for development", New York City USA.

27. Misra, D.C., Rama, H, And Manie, K, (2003)," E Knowledge Management Framework for Government Organizations", Information Systems Management, Spring .Yarmouk University. Database.

28. Mulin, R., (2000),"Knowledge Management”. Chemical Week Vol. 162, Issue. 3.

29. Nilsson, Karl & Wahlén, Staffan, (2000), "Institutional Response to the Swedish Model of Quality Assurance”. Quality in Higher Education Vol. 6, No. 1.

30. Nonaka, I. Konno, N. (1998), "The Concept of "Ba" Building A foundation For Knowledge Creation", California Management Review, spring.

31. O’brien, James. A. (2002), “Management Information Systems: Managing Information Technology in the e-Business Enterprise”. 15th Irwin, New York: McGraw-Hill.

32. Oz, Effy. (2002), “Management Information Systems”. 3th, Course Technology, Canada, Thomson Learning.

33. Polanyi, M. (1997),"The Tacit Dimension Knowledge in Organizations", L. Prusak, Editor, Butterworth-Heinemann, Woburn, MA.

34. Prusak, Larry, (2000), "knowledge, Can it be Managed?" Presented at the IBM Academy of Technology Conference on Knowledge Management, Fishkill, New York, June.

35. Prusak, Larry, (2001), "Where Did Knowledge Management Come From? "IBM Systems Journal, Vol. 40, Issue 4, Yarmouk University. Database: Computer Source.

36. Seen, James, A. (1998), "Information Technology in Business Principles, Practices and Opportunities", Upper Saddle River New York, Prentice – Hall.

37. Stronmgulst, N, & Samoff. J., (2000), "Knowledge Management System: On the Promise and Actual forms of Information Technology". Journal of Comparative Education, Vol. 30, Issue. 3.

38. Turban E. & Aronson J. A., (2001), "Decision Support Systems and Intelligent Systems", Prentice Hall: New Jersey, USA.

39. Waddell, Dianne & Stewart, Deb, (2006),"The Interdependency between Knowledge Management and Quality", Working Paper, No.2.

40. Wiig, Karl M., (2003), "Knowledge Management Foundation: Thinking About Thinking", Arlington: Schema Press.

41. Wiig, K. M., (1997), "Knowledge management: an introduction and Persepective", The Journal of Knowledge Management, Vol. 1, No. 1, September.

42. www.higheredu.gov.ly_control/qualit_control,2007

43. **www.mohe.gov.jo**

44. Zack, Micheil, H., (1999), "A strategic Model for Managing Intellectual Resources and Copabilites", Presented at: 2 and World Congress on the management of Intellectual Capital:http://www.cba.neu.edu/-mzack/slides/b/index/htm.

45. Zhao, Fang & Bryar, Peter, (2006),"Integrating Knowledge Management and Total Quality:A Complementary Process", Jounal of Quality Management", Vol.5, No.3.

قائمــة الملاحــق

ملحق (1)

أداة الدراسة بصورتها الأولية

(1) الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة)

(1 . 1) الرتبة الأكاديمية

أستاذ O
أستاذ مشارك O
أستاذ مساعد O
مدرس O

(1 . 2) النشاطات العلمية

نشر بحوث O
تأليف كتب O
نشر بحوث وتأليف كتب O
مؤتمرات علمية O
أنشطة أخرى (دورات تدريبية) O

(1 . 3) التكريم

نقدي O
عيني (شهادات تقدير وتميز) O
وظيفي O

(1 . 4) الخبرات

5 سنوات فأقل O
6 – 10 سنوات O
11-15 سنة O
16 سنة فأكثر O

(1 . 5) التفرغ العلمي

أقل من 6 شهور O
من 6 شهور إلى أقل من 1 سنة O
1 سنة فأكثر O

(2) البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

ت	البعد	الفقرة	صالحة	غير صالحة	التعديل المناسب
1	حوسبة المكتبات	تساعد حوسبة المكتبات في مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات ومصادرها المختلفة وإرتفاع أسعارها			
2		تُمكن حوسبة المكتبات من توفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات			
3		تساعد حوسبة المكتبات على توفير بنية مشتركة للتعاون مع المكتبات والمراكز البحثية الاخرى			
4		تؤدي حوسبة المكتبات إلى إتاحة المعلومات وخاصة الفهرس المحوسب على الخط المباشر Online			
5		تساهم حوسبة المكتبات برفع كفاءة الفهرسة والتصنيف من خلال تقليل عمليات الفهرسة لمصادر المعلومات			
6	ربط الإنترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية	يساعد وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات اللازمة لأغراض البحث العلمي			
7		يُمكن وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية من إطلاعهم عل كل ما هو جديد في مجال العلم			
8		يؤدي وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية إلى تفاعل أكثر مرونة بين أطراف العملية التعليمية			
9		وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية يساعد على نشر المعلومات بكفاءة وفاعلية			
10		يساعد وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين جودة القدرة التعليمية لعضو الهيئة التدريسية			
11	توفير المستلزمات العلمية الحديثة	تتوفر الوسائل التكنولوجية الحديثة والمناسبة للتعلم الذاتي كمختبرات الحاسوب			
12		تتوفر في الجامعة برامج تدريبية ومدربين متخصصين في كافة المجالات العلمية والعملية			
13		لدى الجامعة قواعد بيانات شاملة ومحدثة باستمرار لتلبية الإحتياجات المختلفة للمستفدين			
14		توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمعنيين من الموظفين			
15		لدي الجامعة موقع خاص على الإنترنت (الشبكة العنكبوتية)			

ت	البعد	الفقرة	صالحة	غير صالحة	التعديل المناسب
16	الإشتراك بقواعد البيانات الخارجية	تشترك الجامعة بقواعد بيانات مؤسسات محلية			
17		تشترك الجامعة بقواعد بيانات مؤسسات دولية			
18		لدى الجامعة إتصال مستمر ومباشر بالناشرين وباعة الكتب			
19		تقدم الجامعة كافة الخدمات الإلكترونية التعليمية للجهات المحلية والخارجية			
20		نظام الإتصالات المتوفر في الجامعة فاعل لأداء الخدمات الإلكترونية للمستفيدين			
21	تنويع المكتبة	لدى الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة إحتياجات القارئيين والباحثين			
22		لدى الجامعة مكتبة متخصصة للشباب تهدف إلى تأهيل الشباب وتدريبهم على القراءة والبحث			
23		لدى مكتبة الجامعة قسم يختص بالوسائط المتعددة من أقراص سمعية ومرئية مضغوطة			
24		لدى مكتبة الجامعة قسم خاص بالإطلاع على الميكروفيلم			
25		لدى مكتبة الجامعة قسم خاص بالإطلاع على الكتب النادرة			

(3) ضمان الجودة

ت	البعد	الفقرة	صالحة	غير صالحة	التعديل المناسب
26	القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية	تتمتع إدارة الجامعة برؤية إستراتيجية طموحة ورسالة واضحة مترجمة إلى محاور وأهداف قابلة للتحقق			
27		تعمل إدارة الجامعة على إيجاد ومساندة ثقافة تنظيمية والإلتزام بثقافة تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي			
28		تستخدم إدارة الجامعة مجموعة من قنوات الاتصال لايصال رؤيتها ورسالتها الى مختلف فئات المتعاملين			
29		تعمل إدارة الجامعة على تصميم وإعتماد نموذج قيادي يعكس الإحتياجات الحالية والمستقبلية للجامعة			
30		تقوم إدارة الجامعة بالمبادرة والمشاركة الشخصية في قيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر وترسخ مفاهيم الابتكار وممارسات الإبداع			
31	السمعة الأكاديمية والمهنية	لدى الجامعة أعضاء هيئة تدريس يتحلون بسمعة أكاديمية ومهنية كافية لإنجاز رسالة وأهداف الجامعة			
32		يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم المساهمات الفكرية المتعلقة بعمل الجامعة			
33		يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتطوير المناهج الدراسية والأنشطة المختلفة فيها			
34		تشجع الجامعة العاملين فيها على حضور المؤتمرات وورش العمل وعقد اللقاءات العلمية			
35		تركز الجامعة على متطلبات البحث العلمي نظرياً وتطبيقياً وتحرص على مشاركة العاملين فيها			
36	جوائز الجودة والتميز	تهتم الجامعة بجوائز الجودة والتميز ذات العلاقة بالعمل الأكاديمي			
37		تخصص الجامعة جوائز للعاملين فيها تتعلق بتنظيم الدورات التدريبية			
38		لدى الجامعة إهتمام بمنح جائزة التميز في البحث العلمي للعاملين فيها			
39		تهتم الجامعة بمنح جائزة التميز في التدريس لأعضاء هيئتها التدريسية			
40		تعير الجامعة إهتماماً واضحاً لمعايير جائزة الملك عبدالله للموظف المتميز			
41	جودة المرافق الاكاديمية	يتسم المظهر العام والتصميم الداخلي (الأثاث والديكور) للجامعة بالتنظيم العالي والمتكامل			
42		القاعات الدراسية في الجامعة (المساحة والأماكن) واسعة ومناسبة			
43		التجهيزات والتقنيات المستخدمة في العملية التدريسية ملائمة بشكل عام			
44		لدى الجامعة مواقف كافية ومناسبة لسيارات المتعاملين معها			
45		مبنى الجامعة جذاب بالنسبة لطالبى الخدمة			

ت	البعد	الفقرة	صالحة	غير صالحة	التعديل المناسب
46	جـــــودة الخرجيين	تهتم الجامعة بإمتحان الكفاءة الجامعية المقرر من قبل وزارة التعليم العالي لأنه يعكس مستوى جودة الخرجيين			
47		ترى الجامعة في توظيف خرجيها من قبل منظمات الأعمال المختلفة معياراً صادقاً للحكم على جودة خرجيها			
48		ترى الجامعة في معدل التخرج للطالب دليلاً على جودة التعليم			
49		يعتمد الحكم على جودة الخرجيين من خلال إستجابة الجامعة لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدماتها			
50		تعمل الجامعة على إقامة مباريات التميز في مختلف الإختصاصات لديها للحكم على جودة الخرجيين			

ملحق (2)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اللقب العلمي والأسم	التخصص	مكان العمل / الجامعة
1	أ.د كامل المغربي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
2	د. نجم عبود نجم	إدارة اعمال	جامعة الزيتونة الادرنية
3	د طاهر محسن منصور الغالبي	إدارة أعمال	جامعة الزيتونة الادرنية
4	د. خالد بني حمدان	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية
5	د. صالح العامري	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
6	د. إياد التميمي	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية
7	د. طارق شريف	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية
8	الأستاذ محمد الخرابشة	إدارة أعمال	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

ملحق (3)

أداة الدراسة بصورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

تروم الباحثة القيام بدراسة بعنوان " **دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة** "، حيث تهدف الدراسة إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

ومن أجل ذلك قامت الباحثة ببناء إستبانة للدراسة، لذا أرجو تعاونكم والتكرم بالإجابة على فقرات الإستبانة بكل صراحة وموضوعية وذلك بوضع إشارة (ü) في المكان المناسب لكل فقرة توضح درجة الموافقة على كل منها، علماً بأن المعلومات التي سيتم جمعها سوف تعامل بسرية تامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم على حسن تعاونكم والمشاركة في ملء هذه الإستبانة

الباحثة

ربا جزا جميل المحاميد

أولاً : إدارة المعرفة في الجامعات

(1) الهيئة التدريسية (أفراد المعرفة)

(1-1) الترقيات العلمية

أستاذ O

أستاذ مشارك O

أستاذ مساعد O

مدرس O

(1-2) النشاطات العلمية

نشر بحوث O

تأليف كتب O

مؤتمرات علمية O

(1-3) الحوافز والتكريمات

نقدي O

عيني (شهادات تقدير وتميز) O

وظيفي O

(1-4) الخبرات

5 سنوات فأقل O

6 – 10 سنوات O

11-15 سنة O

16 سنة فأكثر O

(2) البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

المحور الأول : حوسبة المكتبات		بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
1	تساعد حوسبة المكتبات في مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات ومصادرها المختلفة وإرتفاع أسعارها	*	*	*	*	*
2	تُمكن حوسبة المكتبات من توفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات	*	*	*	*	*
3	تساعد حوسبة المكتبات على توفير بنية مشتركة للتعاون مع المكتبات والمراكز البحثية الاخرى	*	*	*	*	*
4	تؤدي حوسبة المكتبات إلى إتاحة المعلومات وخاصة الفهرس المحوسب على الخط المباشر Online	*	*	*	*	*
5	تساهم حوسبة المكتبات برفع كفاءة الفهرسة والتصنيف من خلال تقليل عمليات الفهرسة لمصادر المعلومات	*	*	*	*	*
المحور الثاني : ربط الإنترنت مع مكاتب الهيئة التدريسية						
6	يساعد وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على جمع المعلومات اللازمة لأغراض البحث العلمي	*	*	*	*	*
7	يُمكن وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية من إطلاعهم عل كل ما هو جديد في مجال العلم	*	*	*	*	*
8	يؤدي وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية إلى تفاعل أكثر مرونة بين أطراف العملية التعليمية	*	*	*	*	*
9	وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية يساعد على نشر المعلومات بكفاءة وفاعلية	*	*	*	*	*
10	يساعد وجود الإنترنت في مكاتب الهيئة التدريسية على تحسين جودة القدرة التعليمية لعضو الهيئة التدريسية	*	*	*	*	*

المحور الثالث : توفير المستلزمات العلمية الحديثة		بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
11	تتوفر الوسائل التكنولوجية الحديثة والمناسبة للتعلم الذاتي كمختبرات الحاسوب	*	*	*	*	*
12	تتوفر في الجامعة برامج تدريبية ومدربين متخصصين في كافة المجالات العلمية والعملية	*	*	*	*	*
13	لدى الجامعة قواعد بيانات شاملة ومحدثة باستمرار لتلبية الإحتياجات المختلفة للمستفدين	*	*	*	*	*
14	توفر الجامعة خدمة البريد الإلكتروني للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والمعنيين من الموظفين	*	*	*	*	*
15	لدي الجامعة موقع خاص على الإنترنت (الشبكة العنكبوتية)	*	*	*	*	*
المحور الرابع : الإشتراك بقواعد البيانات الخارجية						
16	تشترك الجامعة بقواعد بيانات مؤسسات محلية	*	*	*	*	*
17	تشترك الجامعة بقواعد بيانات مؤسسات دولية	*	*	*	*	*
18	لدى الجامعة إتصال مستمر ومباشر بالناشرين وباعة الكتب	*	*	*	*	*
19	تقدم الجامعة كافة الخدمات الإلكترونية التعليمية للجهات المحلية والخارجية	*	*	*	*	*
20	نظام الإتصالات المتوفر في الجامعة فاعل لأداء الخدمات الإلكترونية للمستفيدين	*	*	*	*	*

المحور الخامس : تنويع المكتبة		بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
21	لدى الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة إحتياجات القارئيين والباحثين	*	*	*	*	*
22	لدى الجامعة مكتبة متخصصة للشباب تهدف إلى تأهيل الشباب وتدريبهم على القراءة والبحث	*	*	*	*	*
23	لدى مكتبة الجامعة قسم يختص بالوسائط المتعددة من أقراص سمعية ومرئية مضغوطة	*	*	*	*	*
24	لدى مكتبة الجامعة قسم خاص بالإطلاع على الميكروفيلم	*	*	*	*	*
25	لدى مكتبة الجامعة قسم خاص بالإطلاع على الكتب النادرة	*	*	*	*	*

(٣) ضمان الجودة

	المحور الأول : القيادة ذات الرؤية الاستراتيجية	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
26	تتمتع إدارة الجامعة برؤية إستراتيجية طموحة ورسالة واضحة مترجمة إلى محاور وأهداف قابلة للتحقق	*	*	*	*	*
27	تعمل إدارة الجامعة على إيجاد ومساندة ثقافة تنظيمية والإلتزام بثقافة تعزز روح المبادرة والعمل الجماعي	*	*	*	*	*
28	تستخدم إدارة الجامعة مجموعة من قنوات الاتصال لايصال رؤيتها ورسالتها الى مختلف فئات المتعاملين	*	*	*	*	*
29	تعمل إدارة الجامعة على تصميم وإعتماد نموذج قيادي يعكس الإحتياجات الحالية والمستقبلية للجامعة	*	*	*	*	*
30	تقوم إدارة الجامعة بالمبادرة والمشاركة الشخصية في قيادة عمليات التطوير والتحسين المستمر وترسخ مفاهيم الابتكار وممارسات الإبداع	*	*	*	*	*
	المحور الثاني : السمعة الأكاديمية والمهنية					
31	لدى الجامعة أعضاء هيئة تدريس يتحلون بسمعة أكاديمية ومهنية كافية لإنجاز رسالة وأهداف الجامعة	*	*	*	*	*
32	يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتقديم المساهمات الفكرية المتعلقة بعمل الجامعة	*	*	*	*	*
33	يساهم أعضاء هيئة التدريس في الجامعة بتطوير المناهج الدراسية والأنشطة المختلفة فيها	*	*	*	*	*
34	تشجع الجامعة العاملين فيها على حضور المؤتمرات وورش العمل وعقد اللقاءات العلمية	*	*	*	*	*
35	تركز الجامعة على متطلبات البحث العلمي نظرياً وتطبيقياً وتحرص على مشاركة العاملين فيها	*	*	*	*	*

		بدائل الإجابة				
	المحور الثالث : جوائز الجودة والتميز	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
41	تهتم الجامعة بجوائز الجودة والتميز ذات العلاقة بالعمل الأكاديمي	*	*	*	*	*
42	تخصص الجامعة جوائز للعاملين فيها تتعلق بتنظيم الدورات التدريبية	*	*	*	*	*
43	لدى الجامعة إهتمام بمنح جائزة التميز في البحث العلمي للعاملين فيها	*	*	*	*	*
44	تهتم الجامعة بمنح جائزة التميز في التدريس لأعضاء هيئتها التدريسية	*	*	*	*	*
45	تعير الجامعة إهتماماً واضحاً لمعايير جائزة الملك عبدالله للموظف المتميز	*	*	*	*	*
	المحور الرابع : جودة المرافق الاكاديمية					
41	يتسم المظهر العام والتصميم الداخلي (الأثاث والديكور) للجامعة بالتنظيم العالي والمتكامل	*	*	*	*	*
42	القاعات الدراسية في الجامعة (المساحة والأماكن) واسعة ومناسبة	*	*	*	*	*
43	التجهيزات والتقنيات المستخدمة في العملية التدريسية ملائمة بشكل عام	*	*	*	*	*
44	لدى الجامعة مواقف كافية ومناسبة لسيارات المتعاملين معها	*	*	*	*	*
45	مبنى الجامعة جذاب بالنسبة لطالبى الخدمة	*	*	*	*	*
	المحور الخامس : جودة الخرجيين					
46	تهتم الجامعة بإمتحان الكفاءة الجامعية المقرر من قبل وزارة التعليم العالي لأنه يعكس مستوى جودة الخرجيين	*	*	*	*	*
47	ترى الجامعة في توظيف خرجيها من قبل منظمات الأعمال المختلفة معياراً صادقاً للحكم على جودة خرجيها	*	*	*	*	*
48	ترى الجامعة في معدل التخرج للطالب دليلاً على جودة التعليم	*	*	*	*	*
49	يعتمد الحكم على جودة الخرجيين من خلال إستجابة الجامعة لمقترحات الطلبة في تطوير وتحسين خدماتها	*	*	*	*	*
50	تعمل الجامعة على إقامة مباريات التميز في مختلف الإختصاصات لديها للحكم على جودة الخرجيين	*	*	*	*	*